天仁茶業

2017 企業社會責任報告書

TenRen 2017
Corporate Sustainability
Report

Contents

◆ 壹 . 天仁 2.1 永續報告

1.1 前言 …… 6
1.2 天仁永續之聲 …… 7
1.3 編輯過程 …… 9
1.4 範疇與來源 …… 9
1.5 會計師第三方確信 …… 9
1.6 報告製作單位 …… 9

◆ 貳 . 天仁之源 - 責任基礎與來源

2.1 天仁介紹 …… 12
2.2 營運績效 …… 14
2.3 產品簡介 …… 15
2.4 天仁核心理念與價值 …… 18
2.5 短中長期營運發展計畫 …… 19

◆ 參 . 天仁之具 - 營運架構與方針

3.1 天仁永續價值與方針 …… 22
3.2 組織架構 …… 22
3.3 公司治理 …… 26

◆ 肆 . 天仁之造 - 天仁重大性鑑別

4.1 利害關係人關注議題鑑別過程 …… 30
4.2 與利害關係人溝通之方式 …… 38
4.3 各利害關係人最注重之議題績效 …… 39
4.4 天仁之外部組織參與 …… 39

◆ 伍 . 天仁之煮 - 友善製程與環保

5.1 天仁永續茶業 …… 42
5.2 茶葉製程管理 …… 44
5.3 節能環保綠色企業 …… 45
5.4 氣候變遷與茶產業 …… 49

◆ 陸 . 天仁之飲 - 產品與服務

6.1 天仁產品與品牌 …… 52
6.2 食品安全 …… 54
6.3 客戶滿意 …… 60

◆ 柒 . 天仁之器 - 員工關懷

7.1 人力資源管理 …… 64
7.2 薪酬福利 …… 70
7.3 職涯發展 …… 75
7.4 生活與工作平衡 …… 77

◆ 捌 . 天仁之出 - 茶文化推廣

8.1 台灣式茶文化 …… 80
8.2 天仁知識中心 …… 83
8.3 天仁茶藝文化基金會 …… 84
8.4 公益天仁 …… 86

◆ 玖 . 附錄

9.1 GRI 準則索引對照表 …… 90
9.2 全球盟約對照表 …… 95
9.3 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 …… 96
9.4 會計師確信報告書 …… 98

1.1 前言

茶是古人傳承下來的智慧，更是與大地共生共存的產業，天仁從 1.0 到 2.0 的改變，一直到未來的 3.0 時代，就是要讓社會大眾感受天仁持續不斷精進的決心！天仁 2.1 即是為天仁的第三波改造做準備，運用國際的永續思維及方式，提升天仁的永續競爭力，將「取之於茶，用之於社會」的永續思維與營運策略結合。

茶如果沒有文化，和一般飲料沒有區別。因此，天仁在 1986 年投資成立陸羽茶藝，到 2006 年的天仁茶文化館，期望將茶藝文化融入在消費者的生活當中。近年來更推動「喫茶樂活」的價值主張，提倡以健康的方式生活，吃得健康、穿得簡單、關愛世人、熱愛自然、減少浪費及汙染。

為保持同仁的積極態度，天仁以內部競爭取代外部競爭，同時秉持天然、健康、人情味的最高指導原則，所有同仁皆可隨時對公司提出建議，使天仁「家族企業」進化為「企業家族」，天仁就是全體同仁能夠安居樂業的家。天仁不以最大自居，而以最好為目標，將所有事項細分，每一個項目都盡力達到最好。

天仁體會到茶文化的延續需要向年輕族群紮根才有未來，在 1992 年成立輕鬆小站及 2000 年的喫茶趣，除了培養更多的年輕的消費者，更吸引年輕一代的人才加入天仁的企業家族，讓茶的生命得以延續；天仁從創立至今堅持 100% 雇用本國勞工，各項外包工程也不例外；在食品安全方面，近幾年台灣的食安動盪，造成社會大眾的不安與台灣國際美食形象的受損，從天仁 2.0 開始，即致力於建立可以持續的競爭優勢，與穩定而且可以預期的成長，過程中對食品安全的堅持，寧願放棄短期的利益，並加強投資未來，讀者可從此永續報告中看見天仁對食安的努力。

在環境面向，茶產業需與自然環境相生相息，天仁主張產官學應有效溝通，不可為了短期利益，對天然資源超限開發與使用，「珍惜資源、珍惜希望」是天仁對自然環境的永續承諾，也是茶產業能永續生存的最高原則。

天仁 3.0 是我們對利害關係人下一個階段努力的承諾，主要包含三大面：文化天仁、科學天仁、公益天仁。天仁 1.0 時代強調的是茶文化與創辦人的價值觀引導，天仁 3.0 將會朝無形的精神有形化，文化的天仁除了持續茶文化價值提升之外，更要將創新與創業精神注入企業文化；科學天仁除了強化茶的基礎研究與企業 e 化外，將會提升天仁的數位力與社群力，和未來的消費者接軌；公益天仁方面，強調天仁必須先符合「公義」與「公益」，無論是採購人員、研發人員、生產人員以及銷售人員的行為準則都必符合基本的公義原則，而公益的部分，天仁致力於協助弱勢孩童為焦點，期望這些孩童在成長的過程中能走向正途，未來能成為社會的正面力量，並積極回饋社會，形成一股正循環的影響力。

1.2 天仁永續之聲

董事長的話

2017 年又是天仁茶業翻轉的一年，肩負著帶領天仁經營團隊邁向永續的責任，讓持續千年的茶產業在台灣能永久長存。而觀察國際的永續發展現況，從環境面的巴黎協議的簽署，到影響全人類未來生存的聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，我們一直在思考天仁對整個地球與我們社會的永續發展能夠貢獻的議題，發現依然還是要聚焦在我們最重要以及最核心的永續議題「食品安全」上。



因此我於上任之初即提出天仁茶業的三大發展藍圖，以食品安全為最重要的發展議題：



在提升食品安全管理的意識與能力方面，天仁茶業設置食品安全實驗室，並與 SGS 安心資訊平台合作，實驗室於 2017 年通過 TAF 認證並取得證書，透過委外送檢與內部自檢雙軌執行安全檢核。「沒有最安全，只有更安全」，天仁未來將會持續依循最嚴格的食品安全規範，與國際接軌，提升消費者對天仁產品的信心與安心。

在掌握新世代行銷及消費趨勢方面，我們強化現有貴賓聯誼會會員的溝通與互動，加強透過電子券、第三方合作、數據運用等分眾行銷方式，以精耕現有顧客並擴大市場，拓展年輕族群，努力運用各種方式與年輕世代的消費者溝通，達成他們對天仁的期待。

而在積極海外展店方面，我們了解要對社會產生正面影響力，天仁茶業本身必須要有強而有力的經濟後盾，因此 2017 年我們在海外市場，成功進軍越南設店，香港地區於 2017 年止店數已達 32 家，越南在 2017 年由於合作伙伴的傾心投入，迅速的完成 6 個據點設置，中國大陸及澳門展店也順利拓展中，至 2017 年底，國內外已突破 222 家連鎖店的目標。

每一個世代的企業永續生存都會遇到各種挑戰，天仁茶業品牌創立至今 57 年來也經歷過非常多的改變，但我深知天仁茶業的經營理念「天然、健康、人情味」是茶產業千年不變的精神，也是帶領我們能夠渡過這些挑戰的最大功臣，經過這些挑戰的洗禮，天仁只會越戰越勇，不斷優化管理模式與創新，我們也將持續堅守這個千年傳統，使天仁茶業能夠邁向百年企業的行列，成為台灣茶產業的永續典範。

總經理的話

「領航台灣茶．實踐樂活心」是我們誠懇的承諾．這個承諾的意義．是未來的天仁．將在既有的紮實基礎上．不斷地自我超越．並扮演台灣與中國茶業領航者的角色．為這個台灣與中國具特色的產業開闢新的絲路．並成就一個更具意義的茶業王國。

面對近年頻繁的食安事件．天仁走在業界的最前端．以最嚴謹的標準進行食材的品質管理．提供消費者安心的商品。本公司於 2015 年天仁正式設立食品安全實驗室．並於 2016 年一舉通過 FSSC22000 食品安全系統驗證標準．並全力推動實驗室通過 TAF 認證．順利在 2017 年 3 月取得證書．同時我們也持續維護在 SGS 設置的「安心資訊平台 - 天仁茶業專區」．截至 2017 年度．我們又新增 145 份的原物料檢驗報告資訊公諸大眾．完成共 2,748 件各項原物料、包含茶干、食材等的委外及自行檢驗．透過層層把關及不斷提昇自我期許．為消費者創造安心的消費與用餐環境。

未來．本公司將持續支持基礎研究．促進國內人力就業．增加國內投資與採購．並且不斷地在技術創新與營運創新方面努力．建構台灣天仁為全球天仁的知識中心與人才中心．並協助所有供應鏈夥伴觀念與能力的提升．為天仁茗茶創造更大的品牌價值。

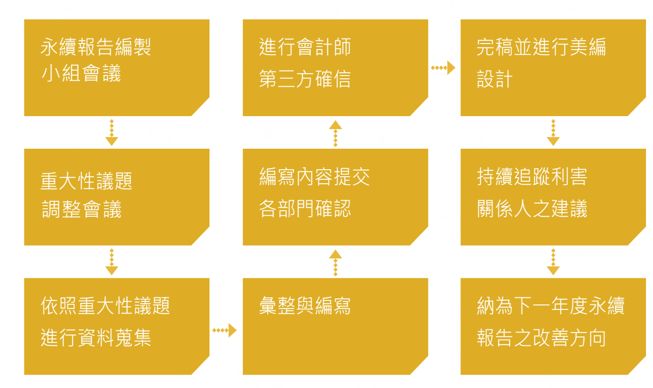
最後．再一次感謝大家的支持與愛護．未來的天仁．會超越大家的期待．以報答大家的關愛與回報我們所熱愛的園地。



1.3 編輯過程

「品味人生．由天仁茗茶開始」! 天仁茗茶的永續發展代表著台灣甚至全球茶文化及茶產業的永續發展．歷經 65 個年頭．以推廣茶文化為己任．持續遵守創辦人追求天然、健康、人情味的經營理念．無論任何人或任何決策都無法抵觸此一經營理念。在經營理念及國際永續趨勢逐漸成熟的推動下．天仁茶業出版第三本永續報告．將我們如何推廣茶文化與茶經濟之發展過程作完整的描述．讓各方利害關係人更加了解天仁、貼近天仁．將天仁茶文化融入到生活當中。另一方面．藉由報告撰寫的過程．全面檢視天仁茗茶的永續作為．擬定永續策略地圖．將無形的管理機制有形化．強化永續基礎。

◆ 報告撰寫流程：



本報告依據全球永續性報告協會 (GRI) 2016 年出版之 GRI 永續性報導準則 (GRI Standards)：核心選項、食品業補充指標、上市上櫃公司企業社會責任實務守則、ISO 26000 社會責任指引、聯合國全球盟約以及上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法．未來將每年出版與利害關係人溝通。

1.4 範疇與來源

本報告為天仁茶業出版之第四本永續報告．其範疇為台灣 107 個直營據點以及 3 家業務中心．與 2016 年第三本永續報告書資訊揭露範疇相同。內容皆以 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日為主要揭露範圍．涵蓋環境 - 天然、經濟 - 健康、社會 - 人情味三大面向．財務績效部分引用天仁 2017 年財報之資訊揭露為主．經採用國際會計準則 IFRS 編製之財務報表．所有財務數字以新臺幣為計算單位。而在社會面向的部分．將納入天仁茗茶的關係組織天仁茶文化館、陸羽茶藝中心與天仁茶藝文化基金會。未來天仁茶業每年也將定期出版永續報告．持續對外溝通企業永續執行成果。

(備註：上一本報告出刊日期為 2017 年 09 月)

1.5 會計師第三方確信

本報告書已委託獨立且具公信力之安永聯合會計師事務所 (EY) 依據會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號．對天仁公司根據 GRI Standards 所編製之 2017 年企業社會責任報告．進行有限確信 (limited assurance)．確信工作完成後．相關結果已與治理單位充分溝通．確信範圍及結論請詳本報告書附錄之會計師獨立確信報告。

1.6 報告製作單位

本報告製作單位由天仁茶業總經理直接指導與執行．隨時了解與追蹤編製過程．並與各部門進行溝通．以身作則．展現天仁茶業對永續報告之重視。

聯絡單位 : 總經理室
電話 : 02-2773-4291
地址 : 10690 台北市忠孝東路 4 段 107 號 6 樓
電子信箱 : joy66888.wang@gmail.com

如對本報告有任何問題．天仁茶業將誠心地邀請所有讀者給予本公司寶貴建議．我們將虛心檢討及改進。

貳 . 天仁之源 - 責任基礎與來源

一之源為茶經中「茶的起源」的介紹，在此章節中將介紹天仁的起源與天仁的永續責任基礎，包含營運績效、產品簡介、核心理念與價值以及全球布局，展現本公司永續發展的決心和消費導向的企業文化。

一之源（茶的起源）

茶者，南方之嘉木也

野者上

陽崖陰林紫者上

筍者上

茶之為用，味至寒，為飲最宜。精行儉德之人，若熱渴、凝悶、腦疼、目澀、四支煩、百節不舒，聊四五啜，與醍醐、甘露抗衡也。

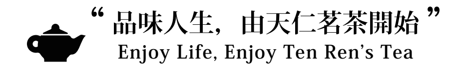
茶，是我國南方的優良樹木。

茶葉的品質，以山野自然生長的為好

林蔭覆蓋下生長的茶樹，芽葉呈紫色的為好

芽葉以節間長，外形細長如筍的為好

茶的功用，因為它的性質冷涼，可以降火，作為飲料最適宜。品行端正有節儉美德的人，如果發燒，口渴，胸悶，頭疼，眼澀，四肢無力，關節不暢，喝上四五口，其效果與最好的飲料醍醐、甘露不相上下。


“ 品味人生，由天仁茗茶開始 ”
Enjoy Life, Enjoy Ten Ren's Tea

2.1 天仁介紹

天仁茗茶創立於 1961 年，前身為 1953 年岡山的銘峰茶行，1975 年正式改制為天仁茶業股份有限公司，走過一甲子的天仁，陪伴著台灣各產業的發展，創辦人李瑞河先生秉持著一份對茶葉的熱愛與執著，不斷的成長茁壯，於 2017 年已擁有海內外共 222 個直營暨加盟連鎖據點。而本公司全球生產基地 - 香山製茶總廠除從事茶葉製造外，亦專注於製茶技術及流程改善，積極從事研究開發各類新產品如調味茶系列、茶相關食品，賦予茶葉新的詮釋與生命，期使茶葉成為世界性的產品。
(天仁大事記參考連結：http://bit.ly/2o8o1VL)

我們認為茶是飲品與生活文化的結合，沒有了文化蘊底，茶終將成為最古老又普通的飲料，因此天仁茗茶從創立早期即積極發揚與推廣茶文化，在台灣成立陸羽茶藝中心以及天仁茶文化館。近年，更有感於社會的變遷，忙碌的工商業社會缺乏足夠的休閒空間，設立「天仁喫茶趣」現代新複合式茶館，並以「年輕、休閒、生活化」的風格提供民眾一個健康、明朗的休閒去處，同時藉由喫茶趣的年輕品牌形象，將茶文化的生活風格傳承給下一代的年輕人，這是天仁茗茶對台灣生活品質及中國茶文化傳承的永續價值與責任。





「天然、健康、人情味」是我們的經營理念，未來，我們將朝此一方向開創連鎖通路更高的經營效率與價值，並融合最新的永續經營管理方法，提高服務品質，加強產品研究發展及海外市場的開拓，為老行業注入永續發展的活力與生機，讓顧客、員工、股東等各利害關係人，均能獲得「安心、信賴、滿足」，使茶藝傳得更深，茶香飄得更遠。

“透過文化創意、綠色概念、樂活主張與企業社會責任的實踐，豐富品牌價值”

公司名稱	天仁茶業股份有限公司
成立日期	1975 年 (前身為 1953 年李瑞河於岡山創立銘峰茶行)
產業類別	食品製造/加工
公司地址	北市大安區忠孝東路四段 107 號 6 樓
資本總額	905,919 仟元
員工人數	1,574 人
主要業務	茶葉 48.83%、餐飲 43.69%、其他 7.48%(2017 年)
產品服務	茶葉、茶飲、茶點及茶膳
公司網址	天仁茗茶 www.tenren.com.tw/ 天仁喫茶趣 www.chafortea.com.tw
天仁茗茶 找茶粉絲團 天仁喫茶趣 chaFORTEA 粉絲團 CHAFFEE 粉絲團	www.facebook.com/tenren60 www.facebook.com/tenrenchafortea https://www.facebook.com/chaffeeTW
天仁茶文化館	http://museum.tenren.com.tw/
天仁茶藝文化基金會 (Facebook)	https://zh-tw.facebook.com/trf1984
陸羽茶藝中心	www.luyutea1980.com/

◆天仁競爭優勢

1. 專業、企業化之經營

本公司所經營的業務整合茶葉產業之中下游，企業化之經營，具有垂直整合的綜效，且在高度 e 化與自動化的支持下，創造出獨特的競爭優勢。

2. 銷售通路優於同業

相較於國內茶葉製造業者自產自銷的經營型態，本公司在全台灣的 107 家營業點，海外 115 個銷售據點，與國內銷售通路最高的舖貨率，銷售通路更顯活絡。

3. 與供應商關係良好

由於本公司穩健的財務與企業形象、技術等堅實的實力與供應商關係良好。採購方式為分散採購，能夠掌握豐富多樣的貨源，其採購技術及其長期以來建立的優勢是其他同業難以與之競爭的。

4. 安全品質要求高，生產管理技術優良

有鑑於消費者對於自身健康與權益的重視，本公司對於食品安全及品質的要求逐漸提高，對於國內外採購的茶葉原料，均送交 SGS 專業機構，以符合 CNS 國家標準的要求，逐批檢驗；並數度榮獲「衛生管理優良食品工廠獎」，且於 2000 年通過 ISO9001 驗證 (2016 年通過 2015 年更版)，2007 年同時取得 ISO22000(2016 年已併入 FSSC22000) 及 HACCP 兩項驗證，2016 年更一舉通過 FSSC22000(即 ISO 22000+ISO/TS 22002-1) 驗證、取得 HALAL 認證、實驗室通過 ISO17025 認證等，為茶業界取得最多項國際驗證的茶業公司。

5. 自創品牌，產品不斷推陳出新

本公司秉持「老行業、新經營」的理念，以自創品牌的商品經營方式，不斷推出新產品，顯現企業之活力。目前成功開發之產品，有以喫茶趣系列商品為主，另外，以延伸產品深度與廣度，且善用品牌優勢及增加顧客對天仁茗茶品牌好感度為行銷主軸，持續開發相關之系列商品。

6. 注重基礎科學的研究發展

本公司與學術界合作投入基礎科學之研究，注重研究發展，對於新產品的開發，銷售促進等有莫大助益。

" 眼有所見 心有所感 力行變革 "

" 在每一個區隔取得領先, 創造動態的優勢, 主導賽局 "

2.2 營運績效

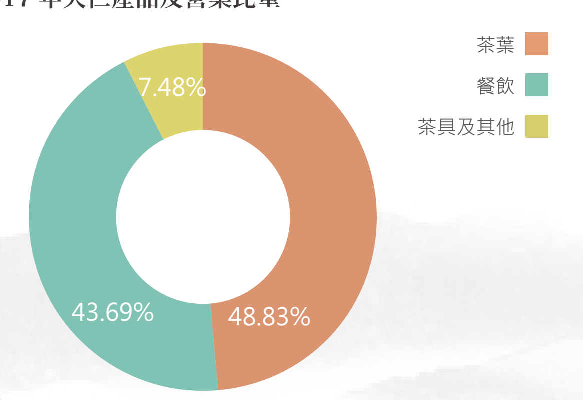
天仁茶業公司經營模式

天仁品牌及通路已擴展至全世界，包含天仁茗茶、喫茶趣以及喫茶趣 ToGo，經營模式以直營、加盟與合資為主。
(天仁品牌與經營模式 : http://bit.ly/2p896iI)
(天仁商業模式 : http://bit.ly/2oumvAR)

在產品及營業比重方面，以茶葉占最大宗，其他包含餐飲服務與茶具等茶產業之衍生性商品。

產品	比重 %		
	2017 年	2016 年	2015 年
茶葉	48.83	50.22	51.83
餐飲	43.69	42.07	40.27
茶具及其他	7.48	7.71	7.90
合計	100.00	100.00	100.00

2017 年天仁產品及營業比重



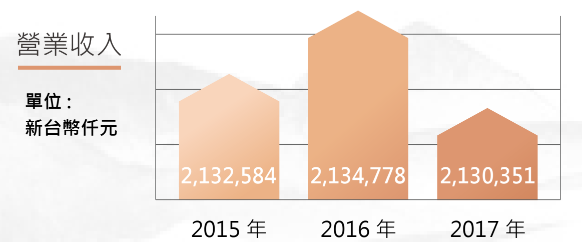
天仁經濟績效

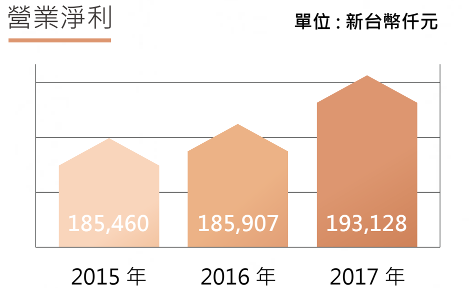
天仁從創立至今，秉持著永續精神經過 2 波的組織與經營改造，持續走向穩定且可以預期的成長，以建立可以持續的競爭優勢為目標，不作投機與高風險的投資，因此經營績效數據皆呈穩定成長的狀態，使投資人、股東與同仁皆能在穩健的環境中獲得長期利潤，安居樂業，這是天仁對所有利害關係人最基本的永續責任。天仁認為要能長期穩定獲利，對於食品安全堅持是必須的，不該作的生意不作，就不會帶給企業太多潛在的風險。

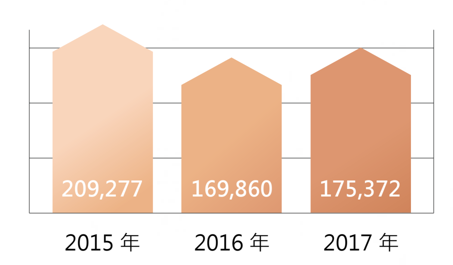
單位 : 新台幣仟 元、每股盈餘 元

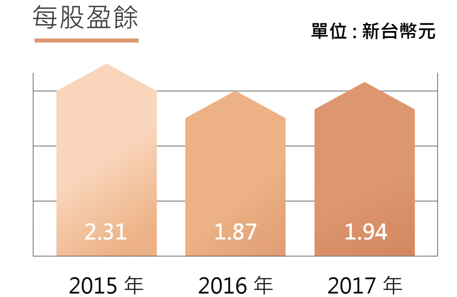
項目 / 合併報表數據	2017 年度實績	2016 年度實績	2015 年度實績
營業收入	2,130,351	2,134,778	2,132,584
營業成本	917,971	929,196	909,978
營業毛利	1,212,380	1,205,582	1,222,606
營業費用	1,019,252	1,019,675	1,037,146
營業淨利	193,128	185,907	185,460
營業外收入及支出	17,683	18,559	60,357
稅前淨利	210,811	204,466	245,817
留存的經濟價值 / 稅後淨利	175,372	169,860	209,277
每股盈餘 (元)	1.94	1.87	2.31
員工人數	1,574 人	1,584 人	1,535 人

天仁茶業合併報表

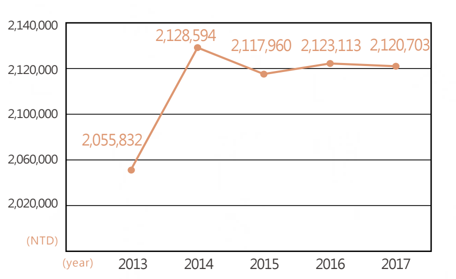




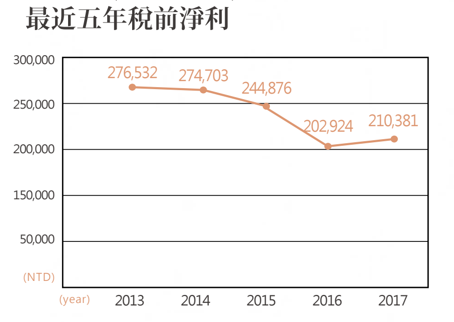




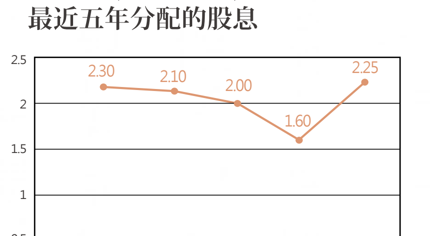
本公司 (天仁茶業) 最近五年營業收入



本公司 (天仁茶業) 最近五年稅前淨利



本公司 (天仁茶業) 最近五年分配的股息



2.3 產品簡介

天仁主要產品

天仁茗茶以「天然、健康、人情味」為經營理念致力於產品創新，將商品以茶為核心向各類型食品發展，將千年茶文化運用創新的方式融入到消費者的生活中，期能提供更多元化的商品服務。主要的產品如右：
(天仁商品資訊 : http://bit.ly/2ougKmH)
(天仁全球茶櫥窗 : http://bit.ly/2oumvAR)

天仁商品
茶葉系列商品
茶食系列商品
保健系列商品
ToGo 茶飲系列商品
喫茶趣茶膳系列商品
CHAFFEE 系列商品

產品創新研發

天仁茶業為鼓勵同仁研發創新的動力能源源不絕被激發，更為兼顧流行及實用性，以消費者需求為出發，將近期流行的元素與茶做緊密結合，增加消費者對茶與健康的認知，亦可輕鬆享受喫茶樂趣。天仁茗茶對創新商品的研發重點係依照「新產品開發管理程序」，根據天人經營理念中重視「時尚、實用、環保特性」，依照消費者需求的變化與反應，未來天仁目標新產品開發至少 10 件，並使最近 3 年度的主力新產品佔年度淨營收的 10%，同時亦藉由天仁經營主管的定期會議，提出相關研討及績效驗收。











1. 滿足或創造消費者需求：

「滿足」消費者需求是天仁茗茶研發的目標與初衷，但「創造」消費者需求才是商品研發的最高宗旨，最具代表性的創新產品為：

(1) 天仁在與顧客的互動中發現，消費者希望能攝取茶葉中的營養成份，卻沒時間好好坐下來泡杯茶，因此我們著力在袋茶的開發與升級。

我們提供了便利的沖泡方式，讓消費者輕鬆享受茶湯。更進一步利用專業的茶葉切割方式，將原葉進行切割，推出原片與精緻茶包系列，希望消費者即便是在簡易的沖泡方式下，依然可以享受到一杯高品質的茶湯。

(2) 天仁綠茶粉系列商品相當受到消費者的歡迎，消費族群主要為女性，所以在進行新商品研發時，我們的原則就是如何針對女性族群，創造最高的顧客滿意度。在這個原則下，我們研發出「特級膠原蛋白綠茶粉」，讓原來的綠茶粉除了健康訴求，更抓住了女生都愛美的目光，讓皮膚補充隨年齡遞減的膠原蛋白，恢復活力有彈性的年輕光澤。



- 滿足或創造消費者需求 -



- 與市場潮流結合 -

2. 與市場潮流結合：

天仁茗茶每年調查市場流行元素，研發並推出相關新商品，以符合市場需求，並為多數的消費者所接受，就像：

(1) 冷泡茶由於釋出較少的咖啡因，因而不易苦澀，同時釋出較多茶葉內含的有益成份，所以研發將茶葉以冷泡的方式取代熱泡，更因為沖泡方便，符合年輕人需求，遂開始流行。惟，一般的茶葉若要冷泡，費時較久，依品種不同約為 4-8 小時。天仁推出的「急沏冷泡茶系列」克服了這個障礙，透過專業切割技術讓茶湯可以快速釋出，裝在一般保特瓶中，即可輕鬆享用。

(2) 中秋節月餅的市場競爭激烈，為因應消費者多變的喜好，食品業者年年推陳出新，種類繁多。天仁約略在前一年底即會開始研發下一年度的茶月餅口味。依據當年度的市調資料，找出市場脈絡，並與餅商充分溝通，請其提供專業建議，透過反覆多次的打樣、試吃、檢討、修正，選出符合各年齡層的最愛，推出最優質的茶月餅禮盒。

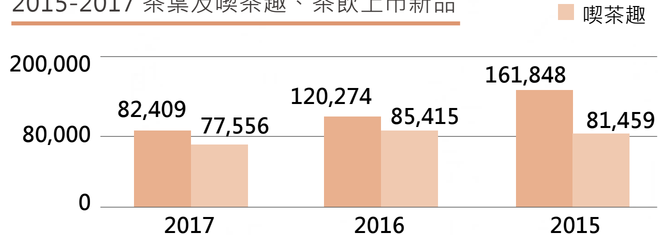
新產品類別	新產品開發上市件數及營收統計 (仟元)								2015-2017 年研發費用合計 (仟元)
	2015 年開發件數	2017 年營收	2016 年開發件數	2017 年營收	2017 年開發件數	2017 年營收	2015-2017 年開發件數	2017 年營收合計	
茶葉	33	40,876	14	14,006	18	27,527	65	82,409	11,776
新產品類別	2017 年新產品開發上市件數及營收統計								
	套膳件數	營收	茶點件數	營收	茶飲件數	營收	2016 年喫茶趣餐飲上市件數	2016 年營收合計	
喫茶趣餐飲	7	73,560	18	2,049	8	1,947	33	77,556	
總計							98	159,965	

註：茶葉新品於 2017 年度的營收計算，係以 2017 年度各計算月份為基期，往前計 36 個月的產品品項於 2017 年度營收，再逐月合計至 2017 年底的金額。

在喫茶趣方面，每年皆舉辦「廚藝團隊季節茶膳茶點競賽」，除了第一名的隊伍能得到豐厚的獎金外，更有機會推出上市，上市獎金於產品推出後發給獎金獎勵。

2017 年茶膳茶飲競賽獎勵一覽表 (金額：新台幣 元)					
季別	參賽作品	總計	獎金	小計	總金額
春夏	作品數	17	參賽獎金	2,550	20,550
	參賽人數	17	上市獎金	18,000	
夏秋	作品數	49	參賽獎金	35,000	39,000
	參賽人數	49	上市獎金	4,000	
冬季	作品數	42	參賽獎金	35,000	48,000
	參賽人數	42	上市獎金	13,000	
春夏	作品數	52	參賽獎金	37,000	60,000
	參賽人數	52	上市獎金	23,000	
小計	作品數	160	參賽獎金	109,550	167,550
	參賽人數	160	上市獎金	58,000	

總作品數及參賽人數：160



茶膳茶飲競賽後出來的產品經測試調整後，於 2-3 月推出，一般該項商品會於下一次比賽出來時，取代本次推出的商品。

除了同仁間的點子激盪與競賽外，天仁投入研發經費，藉由產學合作，提升茶產業的產品價值，因為天仁認為，唯有不斷地創新與進步，跟上時代的潮流，茶文化千年來帶給人們在生活上的幫助與樂活風格才能得以延續，創造更加永續的市場與生活品質。目前開發成功之商品：天仁膠原蛋白綠茶粉等系列商品、急沏冷泡茶、各式茶膳 (依季度及時段持續變換新口味及型態) 等。

投入之研發費用 (單位：新台幣仟元)			
研發項目說明	2017 年	2016 年	2015 年
1. 茶相關製品及食品研發 2. 通路產品多樣化研發 3. 喫茶趣系列商品研發 4. 茶有關之新概念商品研發	4,359	4,218	3,199

◆ 未來計劃開發之新產品

不斷的創新與發展是天仁茗茶堅持的永續之路，任何產品的創新都必須有茶文化的展現，讓消費者享受喫茶的樂趣。

天仁未來產品創新方向：

未來研發計畫及預計投入之研發費用 (單位：新台幣仟元)			
年度	項目	研發內容	研發預算
2018 年	新產品研發	茶葉、茶食新產品	400
		茶膳、茶飲、茶點新產品	500
		喫茶趣 ToGo 茶飲新產品	300
	新事業研發	新事業品牌 CHAFFEE(不含門市)	3,700
2018 年合計			4,900







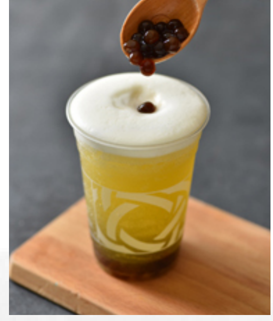
CHAFFEE 品牌概念



◆關於 CHAFFEE

CHAFFEE 諧音為 CHA FREE，意指『自在開放的茶空間』用一期一會的精神，誠心誠意為消費者帶來美好的茶文化體驗。CHAFFEE 希望能將茶以嶄新的風貌推薦給大眾。因此結合了東西方的飲茶文化與技術，淬鍊出品牌獨有的特色。CHAFFEE 品牌的概念為『連結』，將東方茶文化連結西方飲食文化、將傳統茶文化連結現代茶文化、用以茶會友的態度將茶與人連結、用奉茶無求精神將人與人連結、用在地深耕的永續經營將品牌與商圈的連結。 因此運用繩結的方式編繪出代表 CHAFFEE 的茶壺造型 logo。以傳統代表吉祥意涵的中國結為品牌視覺主題，中國自古就常以繩結作為日常用品及衣物的裝飾，各種不同繩結的組合，包含著團結，幸福、平安等寓意，因此在民間也常作為致贈親友的飾物。這代表著品牌將各方茶文化精華連結匯聚。也希望以傳遞祝福的繩結，讓每位在 CHAFFEE 的顧客、及同仁們，能從此緊緊相繫。

◆CHAFFEE 商品特色



CHAFFEE 品牌的使命目的為『為您鮮萃每一杯好茶！』
CHAFFEE 的茶飲特色為「精挑細磨、現萃茶湯」，精心挑選來自世界各地優質有特色的好茶，經過研發團隊無數次的測試後，依據不同茶葉的特性將茶葉研磨至最適合茶湯表現的細緻度，鮮萃出茶葉的頂級滋味。
茶拿鐵系列是 CHAFFEE 茶飲中的明星商品，我們選用乳脂含量豐富的小農鮮奶，經由每位受過團隊嚴格訓練的茶職人，熱茶拿鐵先將鮮奶蒸製到 66 度，並運用蒸氣，將鮮奶打出綿密細緻如棉花糖般的熱奶泡。冰茶拿鐵則是使用低溫鮮奶，直接打成如奶昔口感般的獨特冰奶泡，入口細緻奶泡引領茶香，淡淡的鮮奶香氣更帶出了每種好茶的獨特口感與滋味。

◆CHAFFEE 的輕食特色為「嚴選食材、手作鮮製」



PANCAKE 鬆餅選用日本上等愛心低筋麵粉、法國 T65 冠軍麵包粉、天仁最頂級御選綠茶粉及健康的自製優格，經過主廚一年不斷測試，做出富有低筋麵粉細緻，與具有法國麵包粉特殊香氣與 Q 彈口感。



PANINI 帕里尼上塗抹的綠茶奶油，使用法國鐵塔發酵奶油及天仁頂級御選綠茶粉，經過一年的不斷測試才研究出最好的配方，塗抹在吐司表面，熱壓後會有淡淡綠茶香氣，酥脆可口。

2.4 天仁核心理念與價值

「天然、健康、人情味」是天仁的經營理念，在營運的決策過程中，皆不能與此最高指導原則抵觸，期望成為茶產業中領航者的角色，帶領台灣茶文化走向全世界。本公司在 2000 年起陸續通過 ISO 9001、HACCP 與 FSSC 22000 驗證、ISO17025 及 HALAL 認證，是台灣茶業界第一家通過國際驗證的公司，此外，所有商品皆依 CNS 國家標準逐批檢驗，確保每一個送達消費者手中的商品皆品質安全，值得信賴；更推崇人情味，只要踏入我們的門市，一定可以馬上喝到一杯暖呼呼的迎賓茶，茶香伴隨著熱情，這就是天仁茗茶奉茶無求的精神。
更多資訊在 (http://bit.ly/2oumvAR)

“ 喫茶樂活 經營甦活 ”

2.5 短中長期營運發展計劃

短期 (1 年內)	中期 (3-5 年內)	長期 (5 年以上)
•人才培育 •系統整合 •POS導入 •結合生物科技與基礎醫學 •落實食品安全衛生自主管理	•育成海內外合作伙伴 •深化天仁品牌MIT的形象與價值 •強化市場競爭力 •結合各事業體扮演領航者的角色 •加強社群網路的經營	•建構台灣茶知識中心與人才中心 •加強跨界交流 •具體實踐企業的社會責任 •致力打造節能、環保的綠色企業 •協助茶農與供應商升級

短期

1. 加速人才培育，致力於國內及跨國經營人才的培養，以奠立天仁國際化發展的基礎。
2. 發揮企業資源整合系統 (ERP)、銷售點管理系統 (POS)、天仁商業智慧系統 (TRBI)、關鍵績效指標系統 (KPI)、顧客關係管理系統 (CRM) 及「促銷管理」等功能，以提升經營績效與顧客滿意。
3. 二代 POS 的導入，以支持營運多元發展的需求，並更具有彈性與智慧，以電子化行銷功能帶動，可更精準、快速掌握市場動態。
4. 致力研發以茶為核心的商品線發展策略，除現有之茶葉、茶器、茶食等商品組合外，將結合生物科技與基礎醫學的研究結果推出茶葉保健商品。
5. 啟動 FSSC22000(即 ISO 22000+ISO/TS 22002-1) 驗證輔導，於 2016 年度取得驗證通過，為本公司品質暨食品安全管理系統的再升級。
6. 本公司自設實驗室於 2016 年啟動 ISO17025 輔導，確認於 2016 年底通過驗證，於 2017 年取得 TAF 認證證書。
7. 產銷政策方面，以智慧化的觀念與技術，提升整體供應鏈的協調性與整合性，落實食品安全衛生自主管理，二代 POS 升級導入電子發票，加強品質篩檢、嚴格控管各類原物料與精選食材及原料來源的可追溯性，為消費者的健康把關，並深化優質服務的精神內涵，提供感動的產品與服務。

中期

1. 全力育成海內外之合作伙伴及合作事業，以建構一個以經營技術與內涵取勝的競爭優勢。
2. 深化天仁品牌 MIT 的形象與價值，強化在地採購、在地生產的理念，承諾 100% 的工作機會留給本土勞工，並協助茶農與供應商升級，徹底實踐綠色製造、綠色消費的理念。
3. 提昇生產效能與技術升級，以更高之生產效率，強化市場競爭力。
4. 持續深化喫茶趣 ToGo 的經營內涵，結合天仁茗茶、天仁喫茶趣、喫茶趣 ToGo 等組合，在業界持續扮演領航的角色。
5. 加強社群網路的經營，以更即時、更多元的電子傳媒，連結天仁茗茶與顧客的互動，以期更貼近消費者的生活。

長期

1. 建構台灣天仁成為全球天仁的知識中心與人才中心，並強化兩岸資源共享與整合，攜手擴展全球市場。
2. 加強茶葉基礎科學及應用科學的研究工作，擴大與國內教學醫療機構的學術性合作與跨國交流，以實證研究的成果做為行銷與商品研發的基礎。
3. 持續在文化的天仁 公益的天仁理念深耕，強化公司治理，致力於創造企業的經濟的價值，也要為整體社會創造企業的社會價值，以提升「茶產業」的形象與地位，具體實踐企業的社會責任。
4. 「綠色行銷」的理念，致力打造節能、環保的綠色企業，以更積極的行動為綠色環境盡更多的努力。
5. 協助茶農與供應商升級，建立以架構取勝的競爭優勢，並徹底實踐綠色製造、綠色消費的理念。

參 . 天仁之具 - 營運架構與方針

二之具為茶經中「製茶的工具」的介紹，古人云「工欲善其事，必先利其器」，而天仁茶業的永續發展必須依靠完善的公司治理機制與組織結構，分工合作，各司其職，共同遵守永續方針與政策，帶領天仁茶業朝永續之路邁進。

二之具（茶葉采制工具）

籯，一曰籃，一曰籠，一曰筥。
以竹織之，受五升，或一㪷、二㪷、三㪷者，
茶人負以采茶也。

籯，又叫藍，又叫籠，又叫筥。
用竹編織，容積五升，或一㪷、二㪷、三㪷，
是茶農背著采茶用的。

3.1 天仁永續價值與方針

天仁茶業的永續政策與管理方針是由最高經營理念「天然、健康、人情味」延伸發展，作為本公司全體同仁擬定策略、訂立目標與執行任務的行為準則。

天仁永續方針	永續方針內容	永續主要作為
薪傳	奉茶無求 傳承奉茶精神 取之於茶，用之於社會	●奉茶無求，一年奉茶 500 萬杯以上 ●『茶覺台灣味』為主題，設 9 大主題區，免費參觀，園區並栽植各種台灣特色茶種與花茶使用的花 ●茶文化的提倡，舉辦各種講座與體驗活動，並致力於將茶文化推廣走入校園
創新	喫茶樂趣 新茶體驗、多元發展、感動服務 創新必須以顧客為核心 並且領航同業	●天仁喫茶趣全數通過文化創意產業認證 ●喫茶趣茶館三原則：當季食材、以茶入膳、輕食樂活 ●茶膳的創新，提倡以茶入膳的輕食主張，同時也鼓勵創新文化
堅持	以人為本 不只要讓員工快樂，更要讓員工優秀 體認顧客滿意與創造利潤兼顧 是我們永續發展的基礎	● 100%將工作留給本土勞工 (包括各項工程) ●支持進用殘障與二度就業的婦女，並透過勞委會希望工程專案，幫助需要工讀機會的學子 ●工讀生的成長計畫，鼓勵工讀生工作中的成長，包括工讀生轉正職的方案、兼職人員年終獎金方案等 ●烹飪方式 98% 採煮、蒸二種方式
專注	以茶為根 以最高的標準採購及製作，並提供最好的茶葉、茶飲、茶點及茶膳	●品質 OK，要要百分之百完美：原料、食材、耗材、商品、贈品，全數送檢 ●國內唯一一家全生產線通過 FSSC22000(即 ISO 22000+ISO/TS 22002-1)、HACCP、ISO 9001 驗證 ●反式脂肪酸控管與紐約同步 ●廚房製程全部不使用味精 ● CAS 雞肉使用 ●吧檯全部使用新鮮水果、現煮現做、不添加人工香料、防腐劑
熱情	與茶共舞 對工作、夥伴、家人及顧客的關懷 展現人情味 ， 以茶和生命共舞 積極關懷社區與環境	●減少紙張使用，DM 使用環保紙張與油墨 ●支持地方特色食材的使用 ●健康筷提倡，年省超過 120 萬雙以上的竹筷 ●電源採溫控，以達到節能的效果 ●全台第一家產品有使用第二類環保標章 logo 的廠商 ●無鋁釘新式袋茶機 C-28，降低環境衝擊 ●本公司致力於廢棄物減量政策，期能對環境更加友善； 1. 業務中心 - 金讚新茶 - 春茶：依據 2017 年總發包量 5,440 罐，鐵皮總重量減少 27.2 公斤、鐵皮總面積減少 170,816 平方公分 2. 門市 - 冬之茶：依據 2017 年冬之茶發包量 19,200 罐，鐵皮總重量減少 96 公斤、鐵皮總面積減少 602,880 平方公分。

3.2 組織架構

「工欲善其事，必先利其器」，本公司於 2001 年起已正式走向專業經理人管理制度，一律交由專業經理人負責公司營運與發展，宣示企業永續發展的決心！(天仁茶業組織圖及主要部門所營業務權責：http://bit.ly/2pbhVFM)

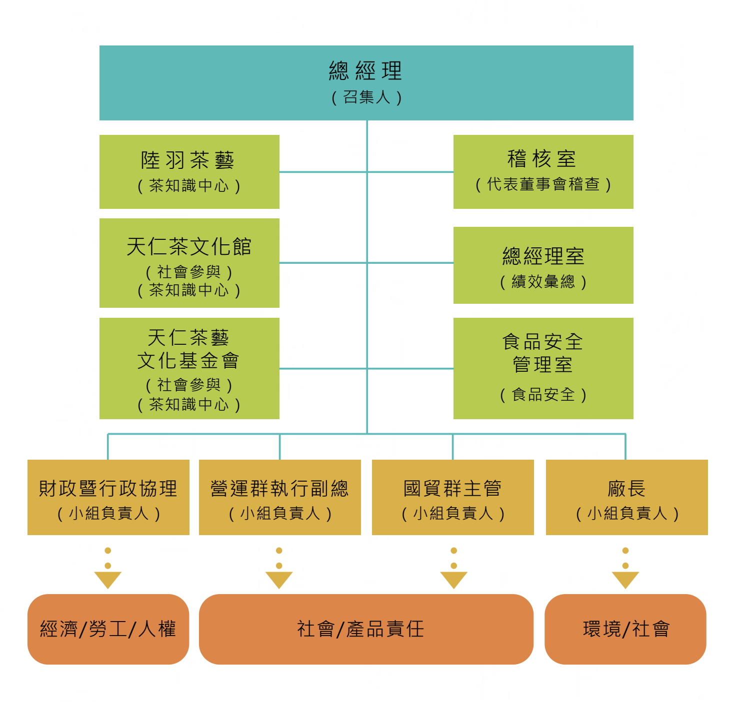
◆天仁企業社會責任 (CSR) 管理專責小組

本公司依循「企業社會責任實務守則」中所揭櫫的各項方向與目標，逐步在企業內部推展落實，規劃籌設以總經理為首，及各功能群主管為主的「企業社會責任管理專責小組」，藉由功能群主管的帶領，深化 CSR 內涵至基層，由上而下的統籌、整合及理念佈達，以務實推動本公司 CSR 各項事務。

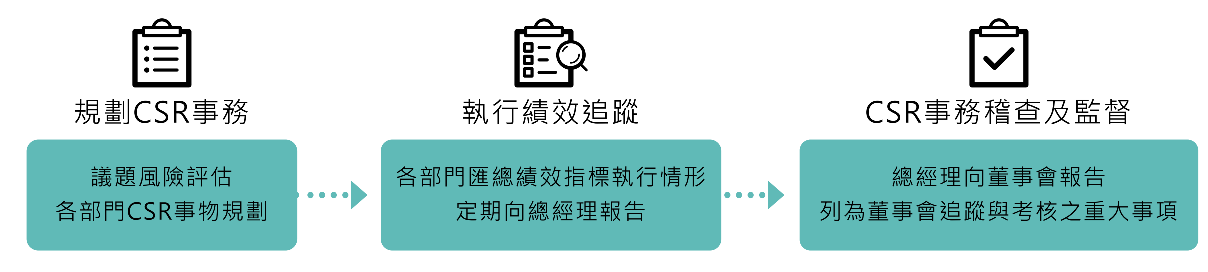
規劃 CSR 事務執行之任務編組，主要係有關企業社會責任議題之風險評估與執行績效追蹤，由總經理為召集人，各功能群主管為以下各小組工作負責人，食品安全管理室專責為食安把關監督，總經理室為輔助執行 CSR 事務，彙總績效指標執行情形，定期向總經理報告；另，由稽核室為代表董事會，對 CSR 總體事務進行稽查及監督。

各功能群主管代表為 CSR 專責小組核心，各依類別專責統籌處理，以下各部門依其職權範圍進行評估、規劃及執行，進行整體的內部與外部溝通與管理，相關議題除需定期交付指標執行情形予總經理室外，應透過各項會議向總經理報告。在會議中，經總經理及群主管判斷具重大性議題者，再由總經理或群主管於董事會中進行報告，徵詢董事會成員意見，取得董事會許可。重大企業社會責任議題之總體績效，為各群主管之責任，並列為董事會追蹤與考核之重大事項之一。





CSR 專責小組運作機制



各專責小組所轄部門 CSR 專責分工一覽表

小組負責人	部門	主管職掌	CSR 專責分工		CSR 管理角色
			對應類別	2017 重大議題（專責）	
總經理 林仁宗	稽核室	林秀珠主任	全體	稽查、監督	確保各項永續管理作為按照 CSR 目標計劃進行，並向董事會報告其永續經營成果，提出改進要求。
	總經理室	王文嫻經理	全體	績效彙總及追蹤	承總經理指示，對於本公司永續整體方向，追蹤各部門所設定目標之執行成效，交稽核室進行稽查及監督。
	食品安全管理室（含食品安全實驗室）	林心雅副理	環境、社會	供應商相關議題	對於進出口之茶葉以及產品安全性輔助品管部門進行監督、控管，對本公司內部與外部進行食品安全意識訓練，提升公司產品的食用安全，針對農藥事件全面檢討。
財務暨 行政群協理 陳中智	企業服務部	鄭慧馨經理	勞工、人權	經濟績效 市場地位 勞僱關係 職業健康與安全 訓練與教育 員工關懷 公司治理	確保本公司之正常行政業務，提供各利害關係人需求之資訊。並負責同仁面及投資人永續議題。
	資訊部	陳漢民經理	經濟		
	財務部	陳映如經理	經濟		
	會計部	朱惠玲經理	經濟		

小組負責人	部門	主管職掌	CSR 專責分工		CSR 管理角色
			對應類別	2017 重大考量面（專責）	
執行 副總經理 莊遠明	業務中心	莊遠明執行副總經理（兼）	社會、產品責任	健康且可負擔的食品 客戶健康與安全 產品的服務與標示 法規遵循	1. 觀察茶產業之全球趨勢，拓展本公司創新的永續服務模式與產品。 2. 與消費者（客戶）建立合理溝通管道，加強消費者（客戶）對本公司產業及所提供服務內涵的了解，使消費者（客戶）明瞭公司經營理念及使命感，強化消費者（客戶）對天仁產品信任度。 3. 強化本產業對於產品與服務適法性之宣傳。
	茶坊事業部	陳良遠協理	產品責任		
	業務部	蔡東鉀經理	產品責任		
	行銷企劃部	盧柏豪主任	產品責任		
	設計部	郭畹光副理	產品責任		
	店面開發部	江國增經理	產品責任		
	網路營運組	潘信成副理	產品責任		
國貿部經理 王紅琬	國貿部	王紅琬經理	產品責任		
製茶總廠 廠長 徐文源	總廠	徐文源廠長	環境、社會	採購實務 原物料管理 能源管理 法規遵循	負責本公司主要產品茶干之採購與品質控管，了解茶農製茶過程，確保符合客戶需求及法規規範，包含農藥施作，透過外檢及自檢機制，對於供應商提供貨源，嚴格控管，對消費者飲用之茶品安全進行管理。
					負責工廠之採購與包裝，降低工廠營運過程中對環境的衝擊，並對工廠之災害應變進行預防與處理。

本公司企業社會責任之政策係秉持公司經營理念：天然、健康、人情味，依據利害關係人所關注之議題而訂定，我們於 2017 年度持續為深化及改進以往年度之缺失，擬定並具體執行以下策略：

1. 依據利害關係人之關注議題，制定 CSR 績效指標，每年定期檢討執行狀況，並列入 CSR 報告書內
2. 於 2016 年度起，運用各季功能群主管會議、半年度 ISO 品質與食品安全管理審查會議，每年至少 6 次的中高階主管會議，對於相關 CSR 績效指標之執行情形列入會議報告事項，並於每年針對董事會及高階主管進行 CSR 及公司治理相關訓練。

3.3 公司治理

董事會為本公司最高治理機構，負責企業經營方針與專業經理人之選用，董事包含董事長及獨立董事共七位 (皆為男性) 與二位法人代表，監察人三位。
董監事於本公司持股比例及訓練情形可參考天仁 2017 年年報 p11、30：2017 年年報網址 https://bit.ly/2qqw6JS

本公司於 2018 年第四屆 (評鑑期間 :2017 全年度) 之公司治理評鑑分數將近所有上市櫃企業 21-35% 間，我們將會依據未得分之項目進行改善，期望明年度之公司治理評鑑分數能大幅提升，以健全公司治理管理機制。


2018 年第四屆公司治理評鑑天仁獲得 78.02 分 (區間於 21%-35%)





比較項目 / 年度	給付各項酬金總計 單位 : 新台幣仟元				佔本公司稅後純益 (%)		佔財務報告內所有公司稅後純益 (%)	
	2017 年	2017 年財務報告內所有公司	2016 年	2016 年財務報告內所有公司	2017 年	2016 年	2017 年	2016 年
董事	9,170	9,722	9,390	10,262	5.227	5.560	5.542	6.077
監察人	1,411	1,411	1,386	1.386	0.805	0.821	0.805	0.821
總經理及副總經理	5,202	5,221	4,917	4,942	2.965	2.912	2.976	2.926

註 1：本公司應依當年度獲利狀況，提撥百分之二為員工酬勞及不高於百分之二為董監事酬勞，員工酬勞得以股票或現金為之。
註 2：本公司於 2016 年度報告書中，揭露之 2016 年董監與高階主管酬勞占所有公司稅後純益比率誤植，已於今年度報告書做更正。

本公司總經理之固定薪酬訂定是參酌上市公司同業之標準，由董事長核定 ; 其他經理人之固定薪酬由總經理依前述原則核定後呈董事長核備，而董事長於任期內因處理業務之需要得依本公司章程 33 條支領職務薪資，薪資之支領授權董事會依其對本公司營運之參與程度議定;因董事林仁宗兼任總經理雙重身份，其董事、總經理及副總經理給付各項酬金總計於此二項目均有計入;本公司董事兼任總經理林仁宗先生未支領員工紅利。

薪資報酬委員會

本公司之薪資報酬委員會設置 3 名委員，本屆 (第三屆) 委員任期 : 2016 年 08 月 10 日至 2019 年 06 月 14 日 (屆期與董事會任期同)，會議召集情形如表，合計本屆會議已召集 4 次 (A)，本年度會議已召集 2 次，委員皆 100% 出席。以下為本屆會議之出席率。

職稱	姓名	實際出席次數 (B)	委託出席次數	實際出席率 (%) (B/A)(註)	備註
召集人	馮仁厚 (獨立董事)	4	0	100	第三屆新任
委員	鄧泗堂 (獨立董事)	4	0	100	第三屆新任
委員	謝文銓	4	0	100	第二屆原任續任第三屆委員

以上表列為公開資訊觀測站於本屆的出席次數

誠信透明

資訊揭露的透明度近年來已成為國際永續企業追求的管理方式，運用透明度的提升，與利害關係人做有效地溝通，避免利害關係人在資訊不對稱的情況下，導致自身利益受損。本公司致力於提升公司治理與財務的透明度，透過公司治理效能上的不斷提昇以及對外雙向溝通管道的增加，讓投資人與社會大眾能在穩定安全的環境中持續獲利，負起對投資人與股東的企業社會責任。

反貪腐

在反貪腐方面，雖無特別針對貪腐風險進行評估，惟，本公司訂有「董事、監察人及經理人道德行為準則」以及「誠信經營守則」，導引本公司董事、監察人及經理人之行為符合道德標準。董事、監察人及經理人道德行為準則內容包含 :

1. 防止利益衝突	2. 遵循法令規章	3. 避免圖私利之機會	4. 鼓勵呈報任何非法或違反道德行為準則之行為
5. 保密責任	6. 懲戒措施	7. 公平交易	8. 保護並適當使用公司資產

註 : 2017 年本公司無任何貪腐之情事發生。董事、監察人及經理人道德行為準則及誠信經營守則內容可參考 : http://bit.ly/2oZZ9Ej

風險管理

本公司從 1990 年的天仁證券事件後，對於風險管理機制相當重視，不僅將可能遇到之風險事項進行鑑別與評估，各部門也將相關之風險議題納入工作範圍中，時時刻刻了解風險的存在，並提出預防及因應之辦法。
(相關風險議題與因應措施請參考 2017 年報 p.276-279)

肆 . 天仁之造 - 天仁重大性鑑別

三之造為茶經中「茶的製造過程」的介紹，從此章節中可描述天仁如何鑑別出本公司重要的利害關係人與重大性議題的過程，而茶的製造過程則是決定此茶好壞的關鍵，其重要程度就如同天仁茶業的重大性議題鑑別對此永續報告書的意義。

三之造

茶經：凡采茶，在二月，三月，四月之間。茶之筍者，竽爛石沃土，長四、五寸，若薇蕨始抽，凌露采焉。茶之芽者，發于叢薄之上，有三枝、四枝、五枝者，選其中枝穎拔者采焉。其日，有雨不采，晴有云不采；晴，采之、蒸之、搗之、焙之、穿之、封之、茶之干矣。

采茶都在（唐曆）二月、三月、四月間。肥壯如筍的芽葉，生長在有風化石碎塊的土壤上，長達四至五寸，好像剛剛破土而出的薇、蕨嫩莖，清晨帶著露水采摘它。次一等的芽葉（短而瘦小），發生在草木夾雜的茶樹枝上。從一老枝上發生三枝、四枝、五枝的，選擇其中長得挺拔的采摘。當天有雨不采，晴天有雲也不采，晴天才能采，采摘的芽葉，把它們上甑蒸熟，用杵臼搗爛，放到模型裏用手拍壓成一定的形狀，接著焙乾，最後穿成串，包裝好，茶就可以保持乾燥了。

4.1 利害關係人關注議題鑑別過程

2017 年天仁茶業進入推動永續的第四年，緣依永續元年的分析原則，針對營運過程中的管理議題作重大性分析，其目的為了解永續議題對公司的營運衝擊程度以及利害關係人關心的程度；本報告將重點性揭露天仁永續議題，期望各利害關係人能透過本報告內容更加了解天仁的永續作為，並有雙向溝通之效果，如對議題之鑑別流程與結果有任何問題，皆誠摯地歡迎各方提出建議與指教。

2017 年度重大性議題分析流程



● CSR 專責小組會議

本公司 CSR 專責小組由總經理室負責統籌並聯繫各部門，各部門需特別指派 1~2 位負責資料蒐集與該部門負責 CSR 管理之人員參與 CSR 專責小組會議與 CSR 教育訓練，了解永續經營對天仁的重要性，並填寫重大性分析問卷，問卷填寫人員為 15 位以上各部門的領導階層，初步了解永續議題對天仁營運的衝擊程度。

●針對前一年度分析結果進行調整

了解到企業的重大性議題應有一致性與長期關注的特性，因此本年度之重大性議題僅進行部分微調，透過顧問的建議與內部針對議題的影響力溝通，定義出本年度的重大性議題。

●各代表利害關係人確認議題

本公司各部門在營運的過程中，皆經常性接觸與特定利害關係人溝通，長期的溝通有助於了解其相關利害關係人對天仁之期望與需求，以及對天仁議題的關心程度，因不同部門與利害關係人接觸的程度有所不同，特別將各部門所對應之相關利害關係人列出，並確認重新調整之重大性議題符合天仁現況趨勢與未來發展。

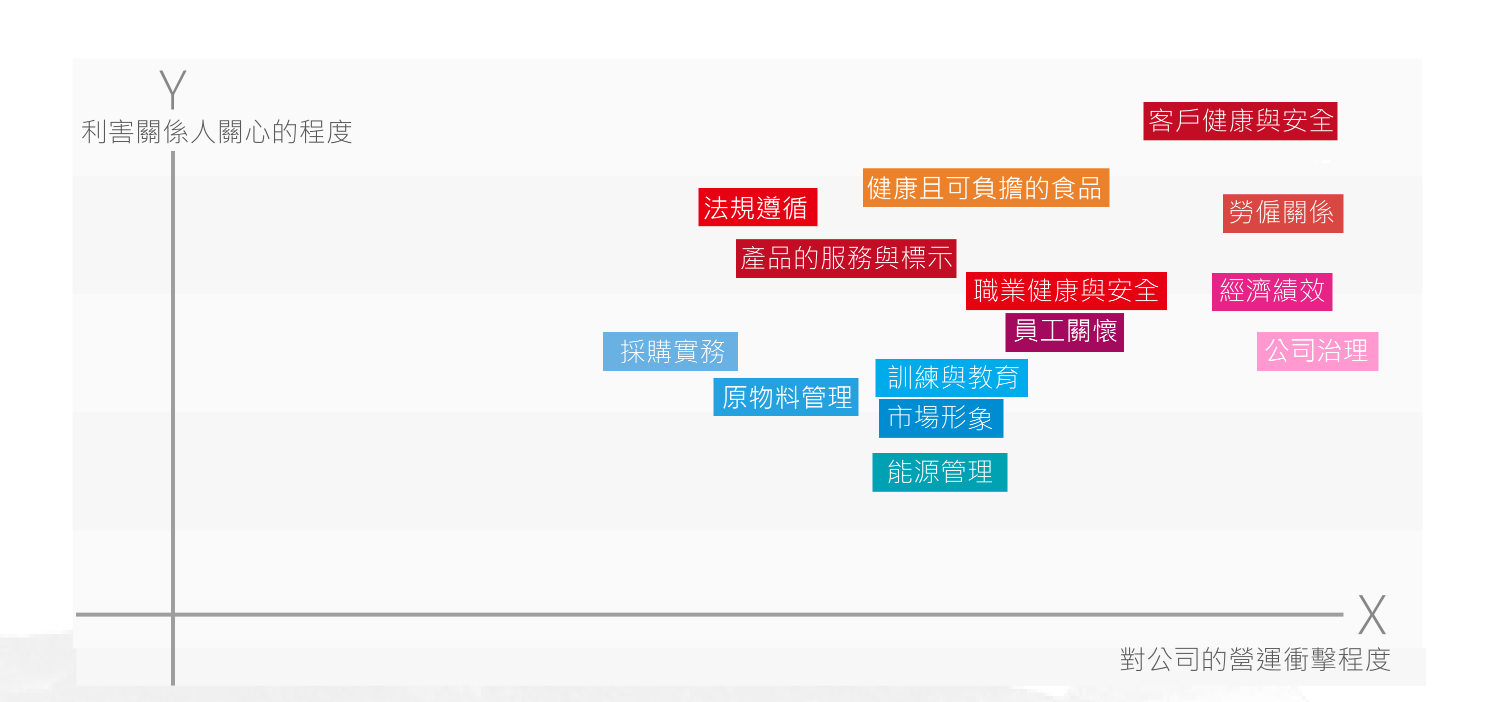
利害關係人	天仁代表部門
員工	財務及行政陳中智協理 (財務、會計、總務人事、資訊)、企業服務部鄭慧馨經理 (總務、人事)
投資人 / 股東	林仁宗總經理 (董事)、蔡松欉廠長 (董事)、營運部莊遠明副總經理 (發言人)、總經理室王文嫻經理 (代理發言人)、企業服務部鄭慧馨經理 (股務主管)
供應商 (廠商與小農)	徐文源廠長 (ISO 管理代表、物料及包裝採購主管)、歐宗明副廠長 (茶干採購主管)、食品安全管理室林心雅副理 (供應商管理及稽核，對外 SGS 統籌、天仁自設實驗室主管)
消費者 (客戶)	營運部莊遠明副總經理、喫茶趣陳良遠協理、國貿部王紅琬經理、業務部呂佳佳副理、行銷企劃部盧柏豪主任、喫茶趣王惠秋主任
自然環境	徐文源廠長、歐宗明副廠長、周俊吉副廠長
政府	總經理室王文嫻經理 (證交所)、稽核室林秀珠主任 (證交所)、食品安全管理室林心雅副理 (食安各單位)
當地社區 (居民或社福團體)	業務部呂佳佳副理 (天仁茗茶及飲料複合店各店管理)、企劃部盧柏豪主任 (社會參與公益活動)、喫茶趣王惠秋主任 (喫茶趣各店管理)
媒體	林仁宗總經理 (董事)、營運部莊遠明副總經理 (發言人)、總經理室王文嫻經理 (代理發言人)、企劃部盧柏豪主任 (社會參與公益活動)

●重大性議題分析與利害關係人排序

重大性問卷設計完成後，由各部門之高階主管進行問卷填寫，並將各利害關係人對本公司的重要程度進行排序，前三名為消費者 (客戶)、員工以及投資人 / 股東；重大性議題分析結果依據利害關係人之重要 (排序) 程度給予權重分配。

●總經理確認最後重大性議題

重大性議題分析結果由總經理直接參與並作最後調整與確認，本公司重大性議題結果如下：



各項重大性議題之影響範圍

天仁永續面向	天仁重大性議題	GRI 準則重大主題	組織內 (天仁重要營運據點)			組織外			
			天仁茗茶	天仁喫茶趣	天仁茶文化館	客戶	供應商	當地政府	當地社區
治理	經濟績效	201 經濟績效	●	●	●				
	公司治理	102-18	●	●	●			●	
	法規遵循	307 有關環境保護的法規遵循 419 社會經濟法規遵循	●	●	●	●		●	
環境	原物料管理	301 物料	●	●	●		●		
	採購實務	204 採購實務	●	●	●		●		
	能源管理	302 能源	●	●	●				
客戶與產品	健康且可負擔的食品	食品加工業 行業揭露 FP4	●	●	●	●			●
	客戶健康與安全	416 顧客健康與安全	●	●	●	●			
	產品的服務與標示	417 行銷與標示	●	●	●	●			
員工	勞僱關係	401 勞雇關係 402 勞 / 資關係	●	●	●				
	職業健康與安全	403 職業安全衛生	●	●	●				
	員工關懷	406 不歧視 407 結社自由與團體協商 409 強迫或強制勞動	●	●	●				
	市場地位	202 市場地位	●	●	●				
	訓練與教育	404 訓練與教育	●	●	●				

註：本年度為聚焦管理重大性議題，將相關議題修改整併如下：
1. 將原有之「勞 / 資關係」議題與「勞僱關係」合併；原有「產品和服務」議題與「產品的服務與標示」合併。
2. 整併「不歧視」、「結社自由與協商、「強迫勞動」等議題為「員工關懷」。
3. 將原有之「遵守產品與服務相關法規」議題名稱修改為「法規遵循」。
4. 新增重大性議題「公司治理」，強化天仁於治理面的管理。
5. 天仁各項重大性議題與 GRI 準則之重大主題對照，請參考附錄 9.1。

各永續面向與重大性議題之管理方針

天仁永續面向	政策	承諾	責任
治理	訂有「董事、監察人及經理人道德行為準則」以及「誠信經營守則」，做為治理面的管理政策。	以「天然、健康、人情味」做為經營理念，承諾誠信的經營與資訊的透明。	使投資人與社會大眾能在穩定安全的環境中持續獲利，負起對投資人與股東的社會責任。
環境	對所有原物料供應商訂有「供應商管理程序與稽核」政策，並將節能減碳理念落實於管理政策中。	天仁承諾做為台灣茶產業鏈中所有企業的典範。	天仁做為台灣茶產業的領航者，致力提升夥伴、供應商與茶農的永續管理知識，融入與環境共生共存的概念，與茶產業中的每一個個體合作，以實現對企業社會責任的堅持
產品與客戶	天仁依據「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」做為產品的管理政策。	天仁以「食踐安心，茶覺幸福」為本，承諾為消費者的健康把關。	提供消費大眾更加安心的消費環境，是天仁做為台灣茶產業的領航者的責任。
員工	天仁對於員工的管理政策不僅遵守法規規範，並以具「人情味」的管理做為與員工關係的經營理念。	承諾給予天仁的員工們一個長期穩定的發展價值與願景，並對台灣就業市場提出三大保證。	對員工的關懷照顧，天仁肩負提升員工自身能力，以及對外的整體競爭力。

天仁永續面向	重大性議題	對天仁價值鏈的重要意義	天仁的管理方針	天仁的管理機制	對應章節
治理	經濟績效	有良好穩定的財務表現，才能帶領天仁企業內外的共同成長。	藉由產品研發帶動財務績效的成長，未來目標新產品開發至少 10 件，並使最近 3 年度主力新產品佔年度淨營收的 10%。此外透過通路拓展、海外市場的擴點，期許天仁不僅使獲利有所提升，也能併同天仁本身於業界的競爭優勢，強化品牌經營。	● 申訴機制： 1. 股東會 2. 天仁官方網站 ● 管理評估機制： 各季度財務績效結果	● 2.1 天仁介紹 ● 2.3 產品簡介
	公司治理	健全的公司治理制度，不僅保障股東的利益最大化，也能回應主管機關的要求，並使所有與天仁經營息息相關的利害關係人獲得更多的社會回饋。	天仁以董事會為最高治理單位，負責訂定公司經營方針。並設有獨立董事及監察人，共同監督董事會的運作。透過透明的財務資訊揭露及有效的內部稽核與風險管理制度，完善公司治理的健全性。	● 申訴機制： 1. 法說會 2. 天仁官方網站 ● 管理評估機制： 1. 出現貪腐的事件數 2. 公司治理評鑑排名	● 3.3 公司治理
治理	法規遵循	做為食品加工業者，天仁遵循政府的相關法規要求，以提供消費大眾安心健康的產品與服務。	天仁遵循食品安全衛生管理法之要求，成立食品安全實驗室，自主為消費大眾的健康安全把關。同時各權責單位亦定期更新中央及地方主管機關頒訂之相關法令規範，避免公司執行業務時違法受罰，致力達成「零裁罰、零違規」的目標。	● 申訴機制：天仁官方網站 ● 管理評估機制： 1. 違規事件 2. 裁罰金額	● 5.3 節能環保綠色企業 ● 6.2 食品安全
環境	原物料管理	為了能提供健康安全的產品與服務，天仁自源頭把關，力求上游供應商原物料的品質保證，以及對環境衝擊的管理。	天仁最大宗的採購項目為茶干，為預防食品詐欺案件，針對國內茶干供應商，除依採購比例分階段完成全部供應商現場查核，另依本公司 2017 年底「品質暨食品安全管理審查會議」決議，於 2018 年新增品質目標「落實茶葉逐批取得產地證明文件」。另一方面，對貿易商則以提供茶干原產國來源證明以及第三方衛生安全相關驗證之證明文件為主。	● 申訴機制： 1. 天仁官方網站 2. 供應商現場查核 ● 管理評估機制： 1. 茶葉產地證明文件 2. 供應商現場查核分數	● 5.1 天仁永續茶業 ● 6.2 食品安全
	採購實務	透過與在地供應商及茶農的採購，不僅確保穩定的供應來源，也能透過合作關係協助在地廠商與國際接軌。	為使消費者可以取得安心信賴的在地生產茶產品，天仁以維持目前 8 成 5 的當地廠商採購金額，做為在地採購實務的管理目標。	● 申訴機制： 1. 天仁官方網站 2. 供應商現場查核 ● 管理評估機制： 當地廠商採購金額	● 5.1 天仁永續茶業
	能源管理	天仁重視能源的使用，致力於節能減碳的行動，以降低營運過程中對環境所造成的負面衝擊。	天仁最大宗的能源消耗為電力的使用，自 2010 年開始門市店面陸續更換使用 LED 燈。未來目標規劃將全台門市店面皆轉換使用 LED 燈。	● 管理評估機制： 每年用電度數	● 5.3 節能環保綠色企業

天仁永續面向	重大性議題	對天仁價值鏈的重要意義	天仁的管理方針	天仁的管理機制	對應章節
客戶與產品	健康且可負擔的食品	為促進消費者的健康，天仁力求提供健康營養的產品，對消費者產生正面影響與回饋。	天仁陸續研究開發出有益於消費者健康，且生理可負擔的食品，承諾為消費者的健康安全把關。	● 申訴機制： 1. 天仁官方網站 2. 0800 顧客服務專線 ● 管理評估機制： 1. 茶葉系列商品緊急回收演練成果 2. SGS 與實驗室內部自檢成果	● 6.1 天仁產品與品牌 ● 6.2 食品安全
	客戶健康與安全	天仁重視消費者享有健康安全的產品的權益，透過食品安全管理系統免於提供客戶不安全食品的風險。	天仁自 2015 年成立食品安全實驗室，自主針對餐飲原料及手搖杯飲料的衛生安全進行檢驗。茶葉農藥殘留的檢驗則逐批委由 SGS 檢測。茶葉系列商品也會透過不定期的「緊急回收演練」，確認天仁具備產品溯源的能力。期許天仁在食品安全危害事件方面，達成「零發生率」的目標。		
	產品的服務與標示	良好的產品與服務，以及資訊透明揭露的產品標示，能使消費者對於天仁提供的產品更信賴、更安心。	天仁透過「神秘訪客制度」訪查，至第一線接觸消費者的門市親身了解客戶需求。2017 年共出動 363 人次的秘密訪客，訪查北、中、南之門市的服務狀況。且針對分數未達 60 分之門市，要求提出改善項目與方法。未來目標使門市客訴比率不超過千分之 0.17。同時，天仁也持續追蹤食品安全衛生管理法中對於標示的規定，以確保表示合乎法規規定。	● 申訴機制： 1. 天仁官方網站 2. 0800 顧客服務專線 ● 管理評估機制： 神秘訪客制度評分	● 6.1 天仁產品與品牌 ● 6.2 食品安全 ● 6.3 客戶滿意

天仁永續面向	重大性議題	對天仁價值鏈的重要意義	天仁的管理方針	天仁的管理機制	對應章節
員工	勞僱關係	人力資本是天仁持續發展的關鍵因素，維持人才的留任並提供完善的福利，可以使天仁與員工同步成長茁壯。	「安居樂業」是公司對同仁的永續承諾。晉用新員工，天仁訂有「人力資源政策」進行管理。未來目標為持續 100% 雇用當地勞工，並藉由勞資會議的討論協商，使員工可與管理階層溝通表達己見。	● 申訴機制：勞資會議	● 7.1 人力資源管理
	職業健康與安全	天仁致力於提供員工健康且安全的工作環境，積極預防職業災害的發生，並確保員工在天仁可以獲得身心健康且工作生活平衡發展。	天仁以「安全衛生工作守則」做為管理政策，致力降低職業傷害的發生。並透過福委會討論溝通與員工健康相關議題，依法為員工辦理定期體檢。	● 申訴機制： 1. 勞資會議 2. 福委會 ● 評估機制：工傷統計	● 7.1 人力資源管理 ● 7.4 生活與工作平衡
	員工關懷	天仁在營運過程中保障員工人權，杜絕任何不平等或歧視事件的發生，使員工可以適才適性地發展。	天仁的勞工政策皆遵守勞基法的規範，不違法進用童工，職場中也無強迫勞動、歧視的事件發生。承諾員工一個可以相互尊重、公平友善的職場環境。	● 申訴機制：勞資會議 ● 評估機制：各類違反勞工人權的申訴案件統計	● 7.1 人力資源管理
	市場地位	天仁提供內部員工的薪資高於當地最低薪資標準，提升天仁在當地營運的正面市場形象。	天仁對員工的薪資與獎勵辦法皆依公司管理規章，並提供員工高於當地最低薪資之報酬，顯示天仁員工的薪資競爭力。	● 申訴機制： 1. 勞資會議 2. 同仁溝通管道 ● 評估機制：天仁標準薪資與當地最低薪資比較	● 7.1 人力資源管理 ● 7.2 薪酬福利
	訓練與教育	給予員工良好的教育訓練，不僅協助其能力成長，提升效率與對公司的向心力，也有助於天仁的營運成果。	天仁提供員工內部課程與外部訓練課程的教育方案，鼓勵員工學習。除了專業訓練課之外，對於「茶文化」的教育推廣也十分重視，讓天仁的員工都能了解基礎的茶知識，以求在服務客戶時能有良好的展現。	● 申訴機制： 1. 勞資會議 2. 同仁溝通管道 ● 評估機制： 員工受訓小時數	● 7.1 人力資源管理 ● 7.3 職涯發展

4.2 與利害關係人溝通之方式

天仁茶業期望能藉由傾聽各利害關係人之建議與回饋，提升本公司永續發展之契機與永續競爭力，運用日常業務的機會以各種方式與利害關係人互動，利害關係人可透過下方各種管道與天仁作最直接的接觸。

天仁對利害關係人的承諾：http://bit.ly/2nHVmLR

利害關係人	溝通管道與頻率	相關重大性議題	對應章節
消費者 (客戶)	●業務、企劃會議：不定期 ●0800 顧客服務專線：不定期 ●顧客意見函 (喫茶趣) : 不定期 ●顧客滿意度調查：不定期 ●顧客拜訪：不定期 ●E-mail、電話及傳真：不定期 ●公司官網會員專區、利害關係人專區 (提問) ：不定期	●客戶健康與安全 ●健康且可負擔的食品 ●產品的服務與標示	5.2 茶葉製程管理 5.3 節能環保綠色企業 6.1 天仁產品與品牌 6.2 食品安全 6.3 客戶滿意 8.1 台灣式茶文化 8.3 天仁茶藝文化基金會
員工	●公司內部網路、官網員工專區 (my tenren)、利害關係人專區 (提問) : 不定期 ●各部門會議：每月 / 季 ●員工訓練：不定期 ● E-mail、電話及傳真：不定期 ●TR 報導：每月 ●職工福利委員會提案：不定期	●勞僱關係 ●職業健康與安全 ●訓練與教育 ●市場地位 ●員工關懷	7.1 人力資源管理 7.2 薪酬福利 7.3 職涯發展
投資人 / 股東	●利害關係人專區下之「投資人專區」：不定期 ●股東會：每年 ●法說會：每年 (2018 年度起每年 1 次) ● E-mail、電話及傳真：不定期	●經濟績效 ●公司治理	2.2 營運績效 3.3 公司治理
自然環境	●各部門會議：每月 / 季 ●權責主管呈報：不定期 ●董監事聯席會議 (重大設備更新採購) : 每季	●能源管理	5.3 節能環保綠色企業
供應商	●公司官網 (利害關係人專區 (提問)) : 不定期 ●供應商訪廠稽核：不定期 ●依供應商管理程序進行逐批檢驗：不定期 ●合約規範：不定期 ● E-mail、電話及傳真：不定期	●原物料管理 ●採購實務	5.1 天仁永續茶業
政府	●法規公聽會、研商座談會：不定期 ●相關公文：不定期 ●現場輔導及稽查：不定期 ●參加主管機關舉辦之研討及公聽會：不定期 ●線上平台登錄：不定期 ● E-mail、電話及傳真：不定期	●法規遵循 ●公司治理	5.1 天仁永續茶業 6.2 食品安全
當地社區 (居民或社福團體)	●參與茶同業公會組織及例會：不定期 ●天仁文化館茶藝文化活動：不定期 ●結合行銷活動，持續支持、關懷弱勢及兒童為主的社福團體：不定期 ●參與公益路跑活動：不定期	● 健康且可負擔的食品	5.1 天仁永續茶業 6.2 食品安全 8 茶文化推廣
媒體	●行銷活動主題專訪：不定期 ●上級主管專訪：不定期 ●公司官網 (利害關係人專區 (提問)) ：不定期 ●主題新聞稿：不定期 ● E-mail、電話及傳真：不定期	● 健康且可負擔的食品 ● 原物料管理	5.1 天仁永續茶業 6.2 食品安全

表格接續下頁

4.3 各利害關係人最注重之議題績效

利害關係人	2017 年重點績效		
消費者 (客戶)	產品研發費用 (仟元) : 4,359 ↑	食品安全實驗室通過 TAF 認證	秘密訪客人次：363 人次↑ (含茗茶部、喫茶趣 ToGo、喫茶趣大型店)
員工	茶膳茶點競賽總作品數：160 件↓	將工作留給本土勞工：100%	同仁受訓時數：9,413.5 小時↓
投資人 / 股東	稅後淨利 (仟元) : 175,372 ↑ (合併報表)	第四屆公司治理評鑑 78.02 分 (區間 21-35%) ↑	天仁全體董監事皆受公司治理訓練並各獲得 6 學分。
自然環境	年省超過 110 萬雙以上的竹筷 (依客人數估算，2017 年喫茶趣茶館部客人數為 1,116,861 人次)	第一家茶產業第二類環保標章 logo 使用	新產品包材鐵皮下降 1 公分，包材節省 a. 重量↓ 123.2 公斤、 b. 鐵皮面積↓ 773,696 萬平方公分
			袋茶系列產品至 2017 年 96% 以上皆皆採用無鋁釘
			總用電度數：6,131,750 度↑
供應商	當地廠商採購：85.62% ↑	稽核供應商家數：292 家 (含現場稽核 105 家) 往來供應商家數：305 家 (稽核比率 95.7%) ↑	供應商通過國際相關標準驗證 (ISO、HACCP、FSSC) 共 84 家↑
當地社區 (居民或社福團體)	天仁茶文化館參訪人數： 50,770 人↑	陸羽茶藝泡茶師累計培育 (位) : 1,177 位↑ 陸羽茶學課程取得證書：355 人↓	天仁茶藝文化基金會主協辦茶文化活動參與人數：5,526 人↑

4.4 天仁之外部組織參與

天仁茶業創業至今，積極參與能和產業和政府溝通的機會，藉由茶產業之相關公會，與同業交流，提升茶產業之整體價值，並運用適當管道將提升台灣茶產業之建議提供給政府組織，共同為台灣茶產業與茶文化發展而努力。

天仁參與外部組織相關資訊：http://bit.ly/2nHVmLR

伍 . 天仁之煮 - 友善製程與環保

五之煮為茶經中「茶的煮法」的介紹，而天仁茶業製造的過程是永續發展重要的一環，亦是利害關係人關注的重點，如何在與環境共生共存的雙贏理念下，成就天仁茶業的經濟績效，將在此章節中說明。

五之煮

候寒末之其火用炭，次用勁薪。其炭曾經燔炙，為膻膩所及，及膏木敗器不用之。古人有勞薪之味，信哉！其水，用山水上，江水中，井水下。

烤餅茶的火，最好用木炭，其次用火力強的柴（如桑、槐之類）。曾經烤過肉，染上了腥膻油膩氣味的炭，或是有油煙的柴以及朽壞的木器，都不能用。古人說："用朽壞的木制器具燒煮食物，會有怪味"，確實如此。煮茶的水，用山水最好，其次是江河的水，井水最差。

5.1 天仁永續茶業

天仁茶業雖是台灣茶產業的領航者，但茶產業是屬於非常傳統的產業，其供應商和茶農與國際接軌程度並不高，因此天仁在 2.1 時代，即針對天仁的永續管理架構進行檢討，首要為提升夥伴、供應商與茶農的永續管理知識，融入與環境共生共存的概念，與茶產業中的每一個個體合作，永續發展才得以實現；天仁 2.1 將致力於推動台灣茶產業的永續發展架構，給予所有在茶產業鏈的企業一個能夠遵循的典範，這是本公司對整個茶產業的永續承諾！

天仁茶業的供應商 (包含物料及什項) 主要分為茶干類 (再生原物料)、食材、包材及茶具、茶食品暨保健食品、其他等五大類，以茶干為最大宗佔總採購金額 38.91%，其他項目採購百分比如下：金額單位：新台幣仟元

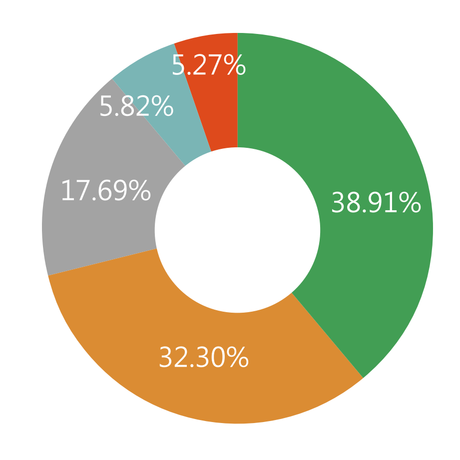
單位：新台幣仟元

項目	總採購					
	茶干 (含成品)	食材	包材及茶具	茶食品暨保健食品	其他	總計
金額	289,409	240,244	131,591	43,307	39,207	743,758
佔總採購比例	38.91%	32.30%	17.69%	5.82%	5.27%	100.00%

項目	當地廠商採購 (台灣)					
	茶干 (含成品)	食材	包材及茶具	茶食品暨保健食品	其他	總計
金額	220,822	210,099	124,357	43,294	38,205	636,777
佔總採購比例	29.69%	28.25%	16.72%	5.82%	5.14%	85.62%

項目	非當地廠商採購 (進口)					
	茶干 (含成品)	食材	包材及茶具	茶食品暨保健食品	其他	總計
金額	68,587	30,145	7,234	13	1,002	106,981
佔總採購比例	9.22%	4.05%	0.97%	0.00%	0.13%	14.38%

2017 年各項採購分布圖



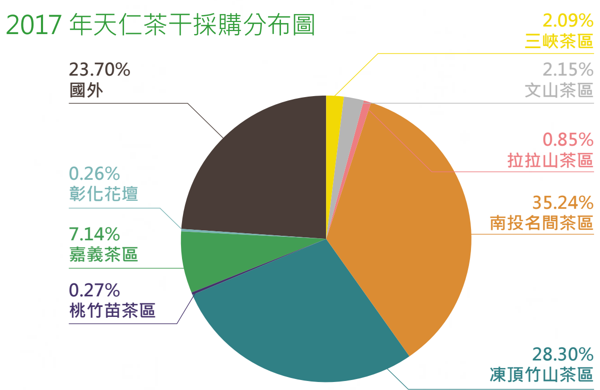


天仁主要原物料為茶干，屬於可再生之原物料，其茶干重量與分類統計如下：

茶類	進貨量 (單位：公斤)
清茶	33,615.20
紅茶	252,953.41
烏龍茶	443,700.73
其他茶類	471,925.96
合計	1,202,195.30

註：天仁不可再生物料難以使用總重量或體積計算，故僅以總採購金額呈現。

2017 年天仁茶干採購分布圖



茶干供應商描述：

a、自行粗製加工轉售天仁，有合格之生產者提供產地証明。

b、無論自行粗製加工或非自行加工，在原料取得前將逐批檢驗且合格才可採購驗收，確保品質安全；同時將檢驗報告號碼登錄採購驗收單，以便溯源。於 2018 年度增訂「落實茶葉逐批取得地證明文件」的品質管理目標，截至 2018 年 5 月底，共計合格驗收 190 批，並 100% 取得國內產證發票及進口輸入許可證。

◆供應商管理程序與稽核

天仁茶業為求供應鏈與茶產業之永續發展，特別訂有供應商管理程序，其目的在於供應商皆能遵守本公司經營的永續原則:天然、健康、人情味，要求供應商：

- 市場評價：一般友廠、同業或市場反應評價優良者。
- 通過 ISO-9000 或 CAS；TQF；HACCP；ISO22000 等系統驗證者。
- 樣品評鑑：由供應商主動提供或採購單位逕洽所取試用樣品，再由採購單位或現場使用單位依「一般原物料驗收標準」及「茶葉品質鑑定標準」鑑定其品質，並記錄於相關報告上。
- 經本公司評鑑，評核不合格，唯可特殊通融登錄：
  - ＞由顧客指定之供應商
  - ＞賣方獨佔市場時
  - ＞評鑑分數差異不大，而一時又無法找到合適供應商時

2017 年總供應商家數 (A)	2017 年稽核供應商家數 (B)	百分比 (B/A%)
305 家	292 家	95.7%

備註：2017 年總供應商家數 (A)，此處包含係 2017 年茶干 (含茶葉成品)、食材、茶食品、保健品有交易之供應商總數

對於天仁委外加工茶食品之 OEM 供應商，於「委外加工茶食品 (OEM 廠商生產) 品質管理辦法」中明訂：OEM 廠商需提供 TQF 或 CAS 或 FSSC 22000 或 ISO 22000 或 HACCP 等食品相關驗證證書，並需定期更新，提升天仁委外加工茶食品的品質，保障顧客的健康安全。本公司供應商通過國際相關標準驗證 (ISO、HACCP、FSSC) 共 84 家，2017 年採購金額為 307,901 仟元，佔總採購金額 41.40%，較 2016 年成長 15.42%(2016 年同類採購金額為 266,761 仟元，佔該年度總採購金額 34.24%)。

為保障消費者食用的安心，天仁每年皆不定期對供應商或協力廠商進行書面審查或實地現場查核，不同的廠商有不同的查核項目，於 2017 年共針對 105 家供應商進行現場查核，整體平均為 93.5 分，對於不符合規定之廠商，天仁皆會進行輔導與監督改善，天仁本身亦應當遵守各項法令規範。

天仁供應商評核表內容包含：

- ●是否進行現場查核
- ●現場查核分數
- ●符合標準內容說明
  - >一般食品衛生標準　>食用油脂衛生標準
  - >冷凍類食品衛生標準　>農藥殘留檢測
  - >日本茶輻射殘留檢測　>動物用藥殘留檢測
  - >重金屬　>甜味劑
  - >防腐劑　>材質及溶出試驗 (for 包材)
  - >漂白劑 (包含二氧化硫、過氧化氫等)
  - >真菌毒素 (包含黃麴毒素、赭麴毒素等)
- ●是否通過食品安全衛生相關驗證
  (包含 ISO 22000 或 HACCP 或 FSSC 22000 或 TQF 或 BRC 或政府二級品管驗證...)

備註：符合標準內容將會依照供應商性質及品項不同而有不同標準。

天仁已逐年針對前 20 大的國內茶干供應商進行現場稽核，採取逐年輪替不同供應商的執行策略，直到全部供應商都接受至少一次的現場稽核後，再以循環方式進行。中長期目標為建立各茶葉產區檢出農藥殘留種類，以核對與產區提供資訊是否一致，並強化供應商與本公司在落實企業社會責任的觀念上的一致性，包含食安、勞工等各項法規遵行。

5.2 茶葉製程管理

飲用茶葉之製造過程，更多資訊：(http://bit.ly/2oqTKSg)
天仁所營業務之主要商品為飲用茶葉，屬製茶業。飲用茶葉為較高附加價值之農產加工品，其銷售至最終消費者之前，必須經過較繁複之產、製、銷過程；如從茶樹品種之選擇、種植、加工至銷售，每個過程均可能會影響產品之品質及價格。故擬由其產品之製造流程來說明該行業之產業關聯性。

製造過程可視茶葉品種、葉形、厚薄、所需風味及品質要求不同而作調整。

若將該行業之產業體系與產品製程結合，其上游主要從事茶菁採摘至粗製茶完成之經濟活動；中游產業負責製成精製茶至分級包裝，下游產業則為產品銷售通路；分述製茶業上、中、下游之主要活動內容及關連性如下：

(1) 上游 - 屬較勞力密集之產業，半發酵茶之產、製技巧優於其他國家

從茶樹品種之培育、研究、種植至摘取茶菁，均須仰賴人員之技術經驗累積，而粗製茶過程亦因產品化學作用之時效性更須專業人員之經驗；台灣製茶業之發展甚早，早期曾為台灣賺取可觀之外匯、人類飲茶習慣及政府單位之輔導重視等因素，導致台灣地區製茶業上游蓬勃發展，尤以國人嗜喝之半發酵茶產製技巧尤為成熟。

(2) 中游 - 中小型茶廠林立。

泛指從事飲用茶葉之精製、加工及包裝之廠商；其經濟效益在使上游完成之粗製茶具有市場性及保存價值，以提高茶葉之附加價值，並兼具將市場訊息傳達予上游廠商，從事品種開發或製程研發等改良以生產符合市場需求之產品。

(3) 下游 - 傳統獨資經營之茶莊、茶行林立。

飲用茶葉於經過精製、加工、包裝後即可由各通路銷售予消費者或外銷，台灣製茶業之下游近年來面臨大型量販店等新通路盛行之競爭，惟因茶葉之消費習慣較穩定，故傳統茶莊、茶行仍普遍存在台灣銷售通路，而此類茶莊、茶行之銷售市場多有地域之限制，難以符合經濟效益。

除上所述之製茶業結構外，台灣地區製茶業因近年來政府提倡休閒農業，發展高附加價值農產品等政策，導致茶農自產自銷之情況普遍，即上、中、下游之分工情形漸不明顯，由消費者自行至各產茶區購買，惟因欠缺現代化、企業化之經營觀念，個別茶農自產自銷之經營規模不大，相關產業資訊交流及經濟效益均不易獲得有效之整合，此為該產業之瓶頸。

天仁茶業所營業務為整合該行業之中、下游，以企業化、永續性之經營理念，其理念實現於自有品牌產品之建立，產品品質之維護，及全省多達 107 個自營銷售據點負責通路維持等方面，此與該行業之其他廠商之經營不同，致於該產業中不論經驗或規模，天仁茗茶均居領導地位。

本公司為維護生產過程的品質，每年針對各大國際認證項目：ISO9001、HACCP、FSSC22000(2016 年驗證通過) 體系是否有效執行進行續評或複評，更自主針對回教食品 HALAL 體系作認證，並依 ISO17025 進行食品安全實驗室之認證輔導，並於 2017 年取得證書，由 2005 年起驗證費用支出 (不含間接投入之人力及管理成本) 累計逾新台幣 200 萬元。
通過驗 / 認證證書 (http://bit.ly/2oqTKSg)

年度	2017 年	2016 年	2015 年
管理系統驗證費用總計 (新台幣)	16 萬	31 萬	17 萬
2018 年目標	新台幣 15 萬元並完成各項系統 (含 TAF) 持續有效之複評		

備註：本公司所販售的茶葉商品，100% 由通過國際驗證 (ISO9001、FSSC22000 與 HACCP) 之廠房所生產，而茶葉佔所有產品之銷售百分比，於 2017 年為 48.83%，以上驗證及認證費用不含顧問輔導費用、人員訓練費用。

5.3 節能環保綠色企業

茶產業是與大自然共生的產業，天仁茗茶創立至今，意識到企業的永續經營需建立在地球永續生存的條件下，靠一個人或一家企業的力量是不夠的，因此我們希望能在茶產業中建立永續典範，由天仁自身做起，帶給同產業鏈中的企業更多的永續思維，當然，企業永續需要的是不斷地持續努力才能達成，沒有終點也沒有妥協，唯有降低對環境與社會的外部成本，真正降低對環境的衝擊，才能真真實實地呈現企業價值。

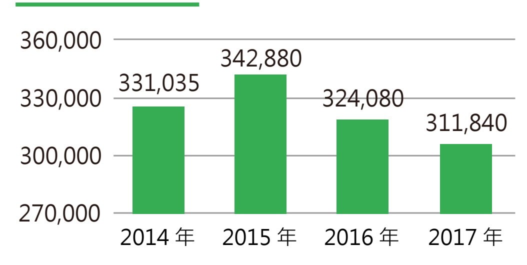
本公司主要環境友善作為如下：

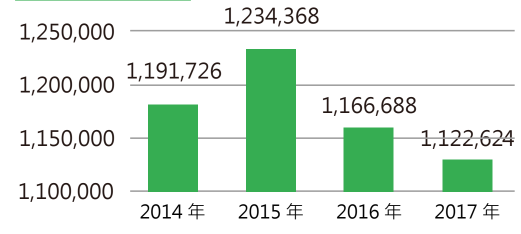


節能減碳

為減少本公司在營運過程對環境所造成的衝擊，天仁喫茶趣從 2010 年開始陸續將店內照明設備更換成 LED 燈或 T5 燈管，一方面能減少能源的使用，一方面讓同仁有更舒適的光線與工作環境。

以天仁喫茶趣復興店為例，從 2010 年更換 LED 燈管至 2017 年，2014-2017 每年電費度數將呈現下降的狀態，而衡陽店於 2016 換裝 T5 燈管後節電效益於 2014-2016 間亦十分顯著，表示更換 LED 燈管在於節能減碳方面確實有其功用。各店陸續完成 LED 燈管的替換，更進一步替換高效能的燈管。已規劃夢時代店於 2018 年 4 月進行更換。

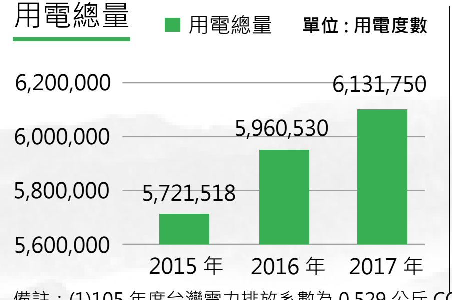


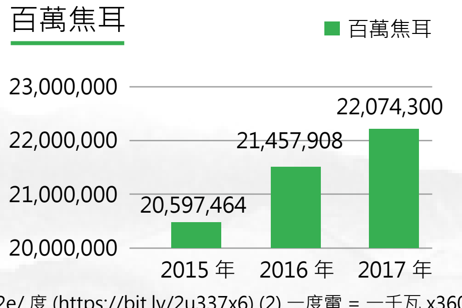


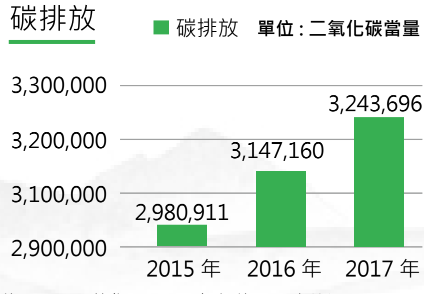
項目	廠牌 / 年份	排氣量	使用燃油	符合環保期數	計劃改善
大卡車	國瑞 17.5 噸 2003/8 月	7,961c.c	柴油	第三期	訂於 2018 第四季換購新車，符合第五期排放標準
小貨車	五十鈴 3.5 噸 2006/2 月	2,999c.c	柴油	第三期	訂於 2019 第四季換購新車，符合第五期排放標準
	IVECO3.5 噸 2016/10 月	2,998c.c	柴油	第五期	2016 年 10 月已購歐系 IVECO ASP-3107 新車符合第五期排放標準

另，製茶總廠已於 2016 年更換第五期排放標準之公務車，盡最大的力量減少碳排放。

雖然本公司尚未完成 ISO 50001 能源管理系統驗證，但對於能源管理方法積極了解與規劃，目前已針對全台灣天仁營運處進行調查全年總用電量，作為未來節能減碳的基準，每年將設定減碳目標，朝顯著且具體的作為努力。







備註：(1)105 年度台灣電力排放系數為 0.529 公斤 CO2e/ 度 (https://bit.ly/2u337x6) (2) 一度電 = 一千瓦 x3600 秒 = 3.6 百萬焦耳 (3) 天仁無使用再生能源

廢棄物減量

天仁喫茶趣秉持著天然、健康、人情味的原則，將以往的免洗筷轉變為提供健康筷，不僅可以照顧我們消費者的健康，也減少可觀的垃圾量處理，享受著對環境友善所帶來的額外效益。



本公司致力於廢棄物減量政策，期能對環境更加友善；我們於 2016 年度啟動包材精省計畫，進行鐵罐高度的縮減政策，減少鐵皮的用量，避免不必要的包材浪費所造成對於環境的負擔，2017 年持續進行中： 1. 業務中心 - 金讚新茶 - 春茶：依據 2017 年總發包量 5,440 罐，鐵皮總重量減少 27.2 公斤、鐵皮總面積減少 170,816 平方公分 2. 門市 - 冬之茶：依據 2017 年冬之茶發包量 19,200 罐，鐵皮總重量減少 96 公斤、鐵皮總面積減少 602,880 平方公分。為配合政府未來環保政策，本公司袋茶紙盒，近 10 多年來即不再貼一層塑膠膜，方便紙盒回收，僅 2015 到 2017 年，18 入、20 入及 40 入、50 入袋茶包材採購近逾 320 萬只，除了為環保回收盡心，亦同時提昇經營效益，3 年度共節省包材成本近新台幣 162 萬元。

備註：天仁茶業之廢棄物處理僅有一般事業廢棄物，並無有害事業廢棄物的產生，皆交由專業的廢棄物處理公司進行處理。

綠色包裝

企業要減少營運過程中對環境的衝擊，包裝材的使用絕對是必要的改善議題，天仁茗茶致力於尋找在不會影響客戶對產品的品質與安全的要求下，減少包裝材在使用過後對環境的影響與減少浪費，進而改變客戶日常的環保習慣，因此我們的包材對環境友善作為如下：

1. 餐巾紙僅印製喫茶趣名稱，省略相關 logo 設計圖騰，減少油墨的使用
2. 餐墊紙採用再生紙及環保大豆油墨印製
3. 全台第一家產品使用第二類環保標章 logo 的廠商
   (1) 檢核產品環保優越性
   (2) 符合相關環保法令
   (3) 生產工廠查核
   (4) 確保生產製程、原料使用及品質控制機制
   (5) 2017 年全年採購符第二類環保標章包材達新台幣 1,179 萬元，佔全年包材總採購額已近 10.19%。





4. IMA C28 袋茶新機

在市場一窩蜂搶搭三角茶包熱潮之際，天仁茗茶仍將堅持善盡企業社會責任走正確的路：即所用袋茶棉紙與棉線皆以重環保、護地球之易分解材質為堅持首要！避免使用其材質為尼龍、不織布之 100% 化纖材質不易分解腐化的包裝材，加重環保負擔、危害地球於無形。

目前台灣市場擁有 IMA C-21 型機達 20 部之多，為台灣袋茶生產主力！主要仍以生產有鋁釘茶包為主，本公司於 2004 年率先同業引進第一部 C-24 每分鐘可產出 300 包全自動無鋁釘式袋茶機，專司最大宗量販市場 100 入袋茶之生產；並於 2014 再引進第一部 C-28 後發覺更符合預期，至 2015 年底共有 3 部 C-28，向茶包無鋁釘化生產邁進！

- C-28 機台相較前 C-21 重量較前 C-21 減輕 20%。
- C-28 機台運轉聲較前 C-21 安靜，提供更友善的操作環境。
- C-28 較 C-21 生產管制點更科技，可偵測、降低不良品之輸出。
- C-28 產能更高，每分鐘最高產出 180 包，較前 C-21 之 145 包約提高 25%。
- C-28 專門生產無鋁釘雙槽式袋茶包裝，未來可讓更多天仁袋茶邁入更環保、更貼近消費者安全感之認同。

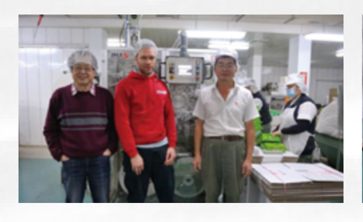


目前義大利製高速袋茶機陣容、包裝型態及產能：

機型	製造國	機台	產能	包裝型態
IMA C-21	義大利 製	2 部	145 包 / 分	a. 有鋁釘雙槽包裝 b. 生產防潮包 & 無紙衣
IMA C-24	義大利 製	1 部	300 包 / 分	a. 無鋁釘雙槽包裝 b. 生產 100 入充氮防潮包 c. 自動裝盒包裝
IMA C-28	義大利 製	4 部	180 包 / 分	a. 無鋁釘雙槽包裝 b. 生產防潮包為主

義大利 IMA 製 C-21&C-28 袋茶機機型、包裝及產能比較：

機台比較	用電		產能 (包 / 分)	包裝	噪音	機重	操作
	平均	最高					
IMA C-21	3KW	4KW	145~160	鋁釘固定	高	3,300Kg	較複雜
IMA C-28	1.5KW	2KW	180	棉線固定	降 50% 以上	2,200Kg	較簡易 符合人體工學
C-28 型機優勢	↓ 50%	↓ 50%	↑ 25%	符合潮流	符合潮流	↓ 33%	符合潮流









至 2017 年度已進廠 C-28 型機共四部，天仁袋茶在未來 C-28 生產線建置完成後，再加上 2004 年引進最自動化之 C-24 將形成最堅強之袋茶生產陣容。在門市及各大通路、賣場等所有開放架上貨品等系列產品將全面改成穿棉線固定方式之無鋁釘袋茶，提昇袋茶安全、環保的獨特性。根據最新狀況統計，截至 2018 年 3 月止天仁袋茶已達 98% 皆採用無鋁釘包裝，已大幅領先同業。另方面，截至 2017 年底，棉紙包材生物可分解的比例平均已達 95.7%。後續也已請供應商研究原片茶包熱封材質，期許朝 100% 可分解方向前進，消費大眾對天仁袋茶更覺安心、信賴、進而更滿足。

一、無鋁釘袋茶生產佔比：(依最新現況統計)

機型	2018/1~3 產量	有無使用鋁釘	產量佔比
C-21	499,382 包	有	1.7%
C-24	4,791,471 包	全面無鋁釘包裝	98.3%
C-28	24,695,465 包		
合計	29,986,318 包		100.0%

註：袋茶無鋁釘產能佔比已達 98.3%。僅剩 1.7% 仍有使用鋁釘包裝，主要集中在飯店袋茶，因屬顧客的訂製款故本公司依合約要求生產。

二、棉紙包材生物可分解佔比

產品	2017/1~12 產量	生物可分解產量	生物可分解佔比
袋茶	102,913,839 包	102,913,839 包	100.0% 生物可分解
原片	21,280,000 包	15,960,000 包	75.0% 生物可分解
合計	124,193,839 包	118,873,839 包	平均達 95.7% 以上為生物可分解

註 1：天仁製茶總廠的 IMA 茶包：棉紙 100% 生物可分解。

註 2：天仁的原片茶包：因熱封須加 25%PP 纖維才可熱封且耐熱，這部份量少、加上成份中 75% 天然紙木漿纖維是可分解的；故整體天仁茶包材質 95.7% 可完全分解。

5.4 氣候變遷與茶產業

對茶農來說，全球氣候變遷不是遙遠的名詞。這幾年冬天忽冷忽熱，降雨量分布不均，原本跟著節氣生長的茶樹，因此倍受影響。就另一方面來說，茶葉是一種能夠再生的物質，有了大自然循環的力量，有助於茶農更新茶園，避免過度使用老茶樹的剩餘價值，導致香氣、滋味不再，讓茶葉能獲得再生 (重生) 的機會，就長遠觀點來說，對茶產業是有正面循環的影響力。

氣候變遷帶給茶產業的衝擊與解決方法

氣候變遷之衝擊	解決方法
1. 氣候變遷造成缺水問題	茶業改良場從以色列引進了滴管式的灌溉系統。此原本應用在沙漠地區的灌溉設施，用水量是傳統噴灑灌溉的一半，不僅省水，也可以讓茶葉的根系往下生長，做為農業領域對氣候變遷之調適策略。
2. 氣候變遷造成造成坡地災害之衝擊	茶業改良場發展出適當的水土保持工法，配合茶葉種植管理，可有效促進水土保持。
3. 氣候變遷所造成的生態與農業使用過度問題	氣候變遷對茶樹生長之影響會影響生態，而且造成農藥肥料等之過度使用會更對生態產生衝擊。 茶業改良場發展出適當的植生管理方法，減少對農藥肥料等之使用。

備註：天仁未評估氣候變遷所造成的財務影響。

陸 . 天仁之飲 - 產品與服務

六之飲為茶經中「茶的飲法」的介紹．茶的飲法如同天仁的產品．消費者如何能在飲用天仁產品的同時．對產品放心與滿意；為達到此目的．此章節將說明天仁如何能夠在近期的食安風暴中脫穎而出．成為社會大眾可信賴的品牌。

六之飲

飲有粗茶、散茶、末茶、餅茶者，乃斫，乃熬，乃煬，乃舂，貯於瓶缶之中，以湯沃焉，謂之痷茶。或用蔥、姜、棗、橘皮、茱萸、薄荷之等，煮之百沸，或揚令滑，或煮去沫，斯溝渠間棄水耳，而習俗不已。

茶的種類，有粗茶、散茶、末茶、餅茶。(要飲用餅茶時)用刀砍開，炒，烤乾，搗碎，放到瓶缶中，用開水沖灌，這叫做「夾生茶」。或加蔥、姜、棗、橘皮、茱萸、薄荷等，煮開很長的時間，把茶湯揚起變清，或煮好後把茶上的「沫」去掉，這樣的茶無異於倒在溝渠裏的廢水，可是一般都習慣這麼做！

6.1 天仁產品與品牌

天仁茶業從「老行業、新經營」到天仁 2.0 第二波改造歷經超過 60 餘年，針對市場與客戶的需求不斷地努力創新、求變，以因應多元消費者導向的市場；而傳統茶產業給人們的印象偏向年紀較長的消費者或愛茶人士，對於新一代年輕人的吸引力較低，因此天仁茶業在 1992 年成立輕鬆小站，到從 2000 年營運至今的喫茶趣，目的都是希望能有更多的年輕人參與，加入茶文化傳承的行列。天仁茗茶、喫茶趣、CHAFFEE 品牌概念：(http://bit.ly/2v1yebp)

◆天仁主要產品介紹

天仁主要產品分為七大類：













◆天仁產品項目分類與營業比重

項目	細項			佔營業比重
1. 茶葉	其他 清香烏龍茶 濃香烏龍茶 半濃香烏龍茶 綠茶 進口茶 類特色茶	清茶 龍井茶 白毫烏龍 鐵觀音 紅茶 普洱茶	濃香人參烏龍茶 半濃香人參烏龍茶 清香人參烏龍茶 花茶類 白茶類 調味茶類	48.83%
2. 餐飲類 -1 喫茶趣茶膳系列 -2 ToGo 茶飲系列 -3 CHAFFEE 輕食系列	原料 器皿 用品 冰飲 熱飲	套膳 單品茶點 單點茶膳 單品麵食 其它	點心類 (甜點) 飲料 冰品類 咖啡 (豆、粉)	43.69%
3. 其他 -1 茶食 -2 保健系列商品 -3 其他 (茶具、酒類及其他)	茶具			7.48%
	其他品牌 / 陸羽	自有品牌茶具 / 港壺 (進口)	Midori / 喫茶趣用品	
	茶食			
	茶糖類 / 蜜餞類	零嘴類 / 茶香糕點類	茶餡原料 / 其他	
	保健系列商品			
	膠原蛋白綠茶粉	保健茶類 (美健茶)/ 粉光參類	茶油類 / 其他	
	酒類			
	茶酒、紅酒	白酒	其他	

備註：2017 年對統喜企業採購紅茶茶干，符合雨林聯盟認證之商品金額為新台幣 3,021,001 元，佔紅茶茶干採購金額 11.68%，茶干 (含茶葉成品) 採購金額 1.04%，總採購金額 0.41%。

其他產品健康與安全相關資訊：(下表各品項營收數據及合計數以仟元表達)

改善健康之產品	2017	2016	2015
膠原蛋白綠茶粉 (零售及批發等 2 項)	1,747	2,897	3,930
高纖綠茶粉 (等 3 項)	1,501	2,271	2,077
天仁綠茶錠	-	3	2,462
苦茶油 (等 1 項)	1,834	1,966	1,683
合計 (仟元)	**5,082**	**7,137**	**10,152**
天仁茶業各年營收淨額 (仟元)	**2,120,703**	**2,123,113**	**2,117,960**
佔營業額比例	**0.24%**	**0.34%**	**0.48%**

備註：本產業之主要產品 (茶葉) 含有對人體健康有益之元素，例如茶多酚與兒茶素等，但因無特別標示，因此無納入此內容中。

有營養成分標示之產品	2017	2016	2015
膠原蛋白綠茶粉 (等 2 項)	1,747	2,897	3,930
高纖綠茶粉 (等 3 項)	1,501	2,271	2,077
天仁孅多酚山茶花綠茶錠	-	-	1,637
益生菌綠茶錠 (90 入)	-	3	825
合計 (仟元)	**3,248**	**5,171**	**8,469**
天仁茶業各年營收淨額 (仟元)	**2,120,703**	**2,123,113**	**2,117,960**
佔營業額比例	**0.15%**	**0.24%**	**0.40%**

備註：各項茶食加工品均不含反式脂肪，但因茶食製作過程中無法降低飽和脂肪、鈉及糖，例：蜜餞需要高鹽高糖才能延長保期，鳳梨酥、麻糬糖度也需保持一定的程度才能存放。

6.2 食品安全

近年食安事件頻傳，本公司已於 2015 年正式啟動 FSSC 22000 及 ISO 9001：2015 年更版驗證輔導，並順利於 2016 年度取得驗證通過，提升本公司品質暨食品安全系統的等級，為茶業界同業之最。

除了對茶葉本業的持續用心，食材的品質安全管理亦十分重要，整合茶葉農藥殘留 (委 SGS 檢驗)、餐飲原料及產品 (實驗室內部自檢)、餐飲原料及產品 (委 SGS 檢驗) 之結果，於 SGS 設置安心資訊平台 - 天仁茶業專區 (http://bit.ly/2p2nKbC) 以昭各方公信。

依據食品安全衛生管理法，本公司於 2015 年正式設立食品安全實驗室，本著「食踐安心，茶覺幸福」的理念，為消費者的健康把關，同時，為使本實驗室運作更臻專業化且實驗結果更具公信力，本公司 2017 年取得 TAF 認證通過及頒發證書，是為天仁在食品安全方面對自我的最高要求。

除了維持所有原料逐批檢測外，將持續委請 SGS 至全省門市及通路據點隨機抽驗吧檯原物料及茶葉主力商品，透過雙重把關，創造更加安心的消費環境。

◆茶干逐批檢驗 vs 抽樣檢驗

天仁長久以來皆採用最高標準以確保我們的食品安全，針對茶葉商品最重要的原物料 - 茶干，我們分別進行「逐批檢驗」與「抽樣檢驗」，逐批檢驗是就每一批要驗收入庫的茶干，取其相同茶樣送 SGS 檢驗，每一批茶干都要檢驗合格後才能驗收。在台灣「得檢出」與「得使用」的農藥高達數百種，每年天仁送檢之費用超過新台幣 350 萬元；而一般市面上的抽樣檢驗，是企業自行訂出一定的比率，例如每年驗收 1000 批，或者針對某一種茶訂出一個抽查的比率，可能在驗收前，也可能在驗收之後，沒有一定的標準。因此，天仁長年來所使用的逐批檢驗法，為業界檢驗之最高標準，總計 2017 全年度茶干逐批檢驗送 SGS 件數達 827 件 (包含 26 件茶葉商品)。抽樣檢驗則是在商品入庫後，從庫存取樣委託 SGS 進行複驗，若複驗不通過則進行產品的退貨，同時檢驗的結果將影響未來的採購決策，在產品標示方面，產品皆 100% 依法令規定進行產品資訊揭露。

逐批檢驗示意圖 (採購驗收入庫前)



抽樣檢驗示意圖 (因大額進料，依程序規定，入庫後需加強抽驗品管)

庫存取樣 → 送 SGS → 複驗合格 (不合格) → 採購決策參考 (退貨及索賠)

2017 年度天仁為品質安全嚴格把關 (統計至 2017/12/31 止)

茶葉農藥殘留 委 SGS 檢驗	餐飲原料、產品 實驗室內部自檢	餐飲原料、產品 委 SGS 檢驗
827 件 (註)	1,735 件	186 件

註：原料逐批檢驗 801 件，產品抽驗 26 件，總計 827 件

◆食品安全實驗室

- 實驗室成立時間：2015 正式收件運作。
- 成立實驗室目的：食踐安心，茶覺幸福
- 實驗室規劃：本公司設立食品安全實驗室主要進行餐飲原料及手搖杯飲料衛生安全檢驗，包含衛生指標菌、微生物、漂白劑、動物用藥快篩及蔬果農藥殘留快篩、防腐劑、甜味劑、真菌毒素，各試驗項目如後，大宗原料每年至少委外送檢一次關鍵性風險項目，並定期委託第三公證單位抽驗餐飲產品。並依餐飲產品製作過程所使用之器具進行衛生檢測，冰塊、生飲水、飲品、餐飲成品則以快速檢測試片進行微生物檢驗，本實驗室尚無法檢測茶葉農藥殘留，故本公司茶葉原料農藥殘留皆逐批委由 SGS 檢測，並定期委請 SGS 至門市及通路據點，隨機抽驗茶葉商品，以昭公信。



- 本公司自設實驗室與食品安全管理室共用人力及全部設備，2017 年實際費用支出新台幣 4,359 仟元，占母公司營業收入淨額 2,120,703 仟元的 0.21%
- 新增設備的資本支出:製茶總廠品管室有增列水份分析儀 (左) 及高斯計 (右)(如圖) 共 59.5 仟元。
- 實驗室每年定期參加獨立公正之第三者機構所舉辦之能力試驗，並進行實驗室間比對、方法重複試驗以及內部人員比對試驗，以獲得試驗品質之保證。
- 本實驗室於 2017 年通過 TAF 認證。





食品安全實驗室測試項目			
類別	**試驗項目**		
手搖杯飲料 / 餐飲產品	3M Petrifilm AC 總生菌數	3M Petrifilm CC 大腸桿菌群	3M Petrifilm EC 大腸桿菌
餐飲蔬果類	Bio-Small 農藥殘留快速檢測片 - 酵素抑制法 NEOGEN® 農藥殘留快速檢測片 - 酵素抑制法		
肉品、蛋品、乳品	Premi Test 抗生素快速篩檢	易克速綜合抗生素試劑	β 內醯胺類 (β-lactam) 快篩片
	氯黴素 (CAP) 快篩片	鹽酸克倫特羅 (CB) 快篩片	萊克多巴胺 (Rac) 快篩片
	沙丁胺醇 (SB) 快篩片	磺胺二甲氧嘧啶 (SDM) 快篩片	磺胺二甲嘧啶 (SMT) 快篩片
	四環黴素多合一 (TC) 快篩片	氟甲磺氯黴素 & 甲磺氯黴素 (FF/TAP) 快篩片 - 乳品	磺胺二甲嘧啶 / 磺胺二甲氧嘧啶 (SMT/SDM) 快篩片 - 乳品
	氯黴素 (CAP) 快篩片 - 乳品		
其他粉料類	漂白劑快速檢測		

各項原物料及產品實驗室自檢及委 SGS 外檢測試結果			
檢驗類別	實驗室自檢	委 SGS 外檢	合格率說明
冰塊、生飲水、飲品 (衛生指標菌)	831 件	122 件	【實驗室自檢】831 件 (含茗茶、喫茶趣及 CHAFFEE) 1. 冰塊：97.4% 2. 生飲水：98.5% 3. 自製優酪：81.8% 4. 飲品：82.6% 【委 SGS 外檢】122 件 (含茗茶、喫茶趣及 CHAFFEE) 1. 冰塊：66.7% 2. 生飲水：100% 3. 飲品：82.2%
原物料及其他產品檢驗 (微生物、漂白劑、動物用藥及蔬果農藥殘留)	816 件	34 件	【實驗室自檢】816 件 (含茗茶、喫茶趣、CHAFFEE 及製茶總廠) 1. 原料：99.8 % 2. 半成品：96.7 % 3. 輕食及餐點產品：95.7 % 4. 製茶總廠原料：100% 【委 SGS 外檢】34 件 (含茗茶、喫茶趣、CHAFFEE 及製茶總廠) 1. 原料：93.1 % 2. 輕食及餐點產品：100 % 3. 製茶總廠原料：100%
茶食檢驗 (微生物、防腐劑、甜味劑、真菌毒素)	88 件	30 件	【實驗室自檢】88 件茶食 100% 【委 SGS 外檢】30 件 茶食委外 100%
合計	1,735 件	186 件	備註：以上自檢或外檢之抽樣結果，針對不合格項目，依法令相關規範及程序鑑別缺失原因或問題來源，由權責單位提出改善對策後，執行矯正預防措施，並由食品安全實驗室複檢，確認改善成果。

透過自主與委外檢驗，天仁自許應以 100% 合格率為實踐的目標，不斷持續改善的作為及借助外部專家為食安嚴格把關，有效降低客訴比率之外，並提供給消費者安心、信賴、滿足的最高的滿意度，善盡作為標竿企業的社會責任。


電子防潮箱
實驗桌


萬象抽氣罩


恆溫培養箱



高精度計重秤


鐵胃均質機



試管振盪混合器


無菌操作台


高溫高壓滅菌釜
桌上型洗眼器

產品追溯與追蹤管理

天仁茶業依據「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」實行產品溯源與追蹤管理，除了餐飲品項，因大部分涉及農、漁產品的廠商規模及暫無嚴謹產業秩序以外，工廠生產的完整包裝產品皆可依據產品批號追蹤溯源。因此，可溯源之產品，佔各年度整體營收之百分比如右：

產品	可溯源產品之營業額百分比		
	2017 年	2016 年	2015 年
茶葉	48.83	50.22	51.83
茶具及其他	7.48	7.71	7.90
合計	56.31	57.93	59.73

備註：詳細產品項目請參考 P.52 列表

未能完整溯源之餐飲品項，本公司已於訂有「餐飲原物料 (含吧台) 品質管理辦法」，針對喫茶趣及喫茶趣 ToGo 之餐飲原物料衛生安全品質為管理要點訂定，並以供應廠商評鑑及抽樣檢驗之方式為核心。

本公司每年進行主要食材及相關原物料之供應商稽核，並依照公司餐飲原物料品質管理辦法訂定合格供應商條件，供應商應提供本公司所採購產品之檢驗報告，與該公司符合食品安全衛生相關驗證之證明文件。而由於茶葉為本公司主要商品，為求公正、且專業之管理原則，茶葉之品質管理，全數在採購驗收前委外 (委 SGS) 檢驗報告替代訪廠稽核，符合食品衛生法規標準，始能採購；另外針對非茶葉原料之食材供應商，非屬前述所稱之合格供應商資格者，本公司經評估，對於此類廠商將進行現場查核，綜合評估在 80 分以上始得列入合格供應商名單。

2017 年本公司已投入大量人力進行供應商訪廠，現場查核的 105 家中，亦有大部分供應商已通過食品安全衛生相關驗證，係屬於公司派員親至現場進行複查及確認，以使供應商了解我們維護食安的決心不容小覷。經採購之原物料入庫後，本公司食品安全實驗室所應執行之自檢 (主要針對食材)、或依供應商管理程序對於大批量茶干採購之委外抽驗等品質管理工作，皆持續進行中。

2017 年供應商稽核成果

2017 年稽核供應商家數	往來總供應商家數	稽核比率	其他相關資訊 (註 1)		
			現場查核 (註 2)	取得檢驗報告	食品衛生安全相關驗證
292 家	305 家	95.7%	105 家	279 家	84 家

備註：
1. 其他相關資訊包含現場查核、取得檢驗報告、食品衛生安全相關驗證，係屬 2017 年度 292 家總稽核家數中，包含三者、或其二者、或其中之一者為針對該供應商之查核方式，故而，以上三者皆未具備之供應商家數為 13 家。
2. 「現場查核」的人天數的計算係以人數 * 時間，不含往返交通時間，共計 52.4 人天數

2017 年供應商現場查核結果如下：

- 現場查核項目：
  1. 現場環境查核 (依食品安全相關法規設計訪廠查核表)
  2. 往來原物料檢驗報告
  3. 該供應商食品安全衛生相關認證 (是否定期更新)

- 結果：(含非茶葉原料之食材供應商及茶葉原料供應商)

1. 現場查核合格率

2017 年現場查核家數 A	2017 年稽核供應商家數 B	2017 年總供應商家數 C	現場查核比率	
			佔稽核供應商比率 A/B	佔總供應商比率 A/C
105 家	292 家	305 家	35.96%	34.43%

現場查核供應商中，亦有具備取得檢驗報告、食品衛生安全相關驗證兩者其一或兩者皆具備者，分數均在合格標準 80 分以上，合格率為 100%。

2. 以現場查核以外方式之合格率，包含取得檢驗報告、食品衛生安全相關驗證等

2017 年現場查核以外家數 (B-A)=D	2017 年稽核供應商家數 B	2017 年總供應商家數 C	現場查核以外方式之合格率	
			佔稽核供應商比率 D/B	佔總供應商比率 D/C
187 家	292 家	305 家	64.04%	61.31%

係依據委外農殘檢驗報告及其他有關食品安全相關規定之檢驗項目或直接採納供應商提供之合格檢驗報告，屬採購前檢驗合格後始同意採購者，合格率亦為 100%。

3. 未取具現場查核、取得檢驗報告、食品衛生安全相關驗證三者之供應商

2017 年未取具現場查核、檢驗報告、食品衛生安全相關驗證供應商 (C-B)=E	2017 年總供應商家數 C	佔總供應商比率 E/C
13 家	305 家	4.26%

此 13 家年度採購金額為 6,694 仟元為總採購金額之 0.9%，皆已列冊並持續關注。

本公司茶葉系列商品，為本公司之營業核心，除完整包裝可直接追蹤及溯源外，本公司亦會不定期進行「緊急回收演練」，針對各式產品所設定的議題進行模擬回收演練，透過演練，可實際具備產品溯源的能力，2017 年回收演練如下：

演練日期	演練回收產品	回收等級	回收層面
2017.04.17	原片阿里山茶 / HLTB10	第三級回收等級	消費者層面
	綠茶芥末花生 / GWP75	第二級回收等級	消費者層面
2017.11.22	碧螺春綠茶 / 4GR400	第三級回收等級	消費者層面
	綠茶五穀杏仁棒 / GNA220	第二級回收等級	消費者層面

註：「緊急事件準備與回收管理程序」5.2 條之規定，產品回收參照「食品及其相關產品回收銷毀處理辦法」，將依據產品對消費者健康可能造成之危害程度，將回收分為以下三個等級，執行物品回收作業之前，應檢具其回收計畫向直轄市、縣 (市) 主管機關報備。回收計畫書內容應符合「食品及其相關產品回收銷毀處理辦法」相關規定。 第一級：指物品對民眾可能造成死亡或健康之重大危害，或主管機關命其應回收者。 第二級：指物品對民眾可能造成健康之危害者。 第三級：指物品對民眾雖然不致造成健康危害，但其品質不符合規定者。

6.3 客戶滿意

天仁茗茶為求最真實的客戶滿意度能夠完整呈現，特別設有神秘訪客制度，透過神秘訪客實際訪查各門市，記錄服務品質與紀錄缺失，給予分數，最重要的是事後的檢討與改善，提升服務品質。

本公司對於客戶之隱私亦相當重視，在天仁貴賓聯誼會之會員資料皆依個資法之規定，2017 年無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料之情事發生。

神秘訪客評比項目

門市人員迎賓

茗茶及吧檯人員銷售

貴賓聯誼會

結帳及服務流程評估

2017 年本公司於天仁茗茶及其複合店 (包含茗茶部及喫茶趣 ToGo) 共出動 174 人次的秘密訪客，以及喫茶趣大型店及其附屬管轄之各單位亦有 189 人次神祕訪客參與，合計共 363 人次，分別至北、中、南之門市進行秘密拜訪，給予分數與建議;針對分數未達 60 分之門市，需提出改善項目與方法。未來目標使門市客訴比率不超過千分之 0.17。同時，為提昇營業單位營運績效，及落實公司政策執行，針對營運管理相關指標，屬天仁茗茶及其複合店於 2016 年訂定主管點數加扣點考評辦法，已開始執行，目前 2017 年執行辦法及改善作為如下:

點數扣點計算標準 (以下僅節錄與本評比項目有關的部分內容)，扣點部分係指扣發單位主管年終營業績效獎金，每一扣點為新台幣 100 元。

項目	點數計算說明
QSCP 評核	不及格扣 1 點，複檢不及格扣 2 點
顧客滿意調查	不及格扣 1 點，複檢不及格扣 2 點
客訴	一次扣 1 點，情節重大加重扣點
緊急演練	未落實執行扣 1 點
吧台衛生檢查	一次不及格扣 1 點，複檢不及格扣 2 點

除了以扣點方式進行評核，以提昇單位主管的服務意識，有效執行公司對顧客滿意的各項政策推行外，仍需包含以下的改善作為

1. 持續於每月例行性會議 (研協會等) 公佈受訪單位缺失及進行宣導。
2. 針對複評不及格的單位，本年度已依辦法進行扣點，並要求單位主管及地區經理進行報告及缺失項目跟催，務必切實改善。
3. 不及格單位，將持續被列為內部 QSCP 及神祕客訪查重點單位。

2017 年度各季喫茶趣 ToGo 訪查一覽表

營業區	北一區	北二區	北三區	北四區	北五區	專櫃區	中區	南區
門市數	11	22	14	19	9	15	8	4
平均分數	63	61	64	64	67	64	68	78
不及格家數	2	6	4	4	2	5	1	0

2017 年度各季茗茶部訪查一覽表

營業區	北一區	北二區	北三區	北四區	北五區	專櫃區	中區	台南區	南區	中區 (電訪)	台南區 (電訪)	南區 (電訪)
門市數	6	10	6	7	6	6	1	1	1	1	1	1
平均分數	68	62	76	72	76	81	86	83	91	50	50	50
不及格家數	1	5	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1

註：對於首次不及格及累犯不及格的單位，有不同懲處，單位主管需交付檢討報告予總公司業務部，並接受不定期複檢，以上不及格單位之主管，均已依辦法執行扣點。

喫茶趣大型店及其附屬各單位，於每年度進行之神祕訪客，區分上、下半年各一次執行，依據營業性質以喫茶趣茗茶、茶館及喫茶趣 ToGo 吧台三個營業區塊進行，2017 年度出動 189 人次及其成績統計如下:(以下依據有效問卷之回收計算分數，每個受訪單位依不同性質各分發 2 至 4 份不等之問卷，以下僅以有效問卷總份數進行統計)

2017 年 01 月 01 日 ~06 月 30 日上半年度有效問卷回收 90 份 (人次) (喫茶趣所屬各單位全體)				2017 年 07 月 01 日 ~12 月 31 日上半年度有效問卷回收 99 份 (人次) (喫茶趣所屬各單位全體)		
營業區	茶館	茗茶	喫茶趣 ToGo	茶館	茗茶	喫茶趣 ToGo
門市數	11	15	19	11	16	21
每家分發問卷	4	2	2	4	2	2
有效問卷份數	37	24	29	38	27	34
平均分數	73	69	64	↑ 74	↑ 72	↑ 70
不及格家數	2	1	9	0	3	6

針對不符合事項之處理，區分不同性質，給予各單位主管並向下細分至權責人員進行個別輔導，而對於四項服務指標:QSCP、神秘訪客、茶館客訴件數占客人數比例、ToGo 客訴件數占銷售杯數比例等做衡量。後續對於績差單位主管的懲處依天仁訂立之管理辦法進行降級之行政處分，但於下一次的考核有改進者，則單位主管得予回復原等級，以此原則循環為之。2017 年度目前受有懲處之單位主管皆己執行。由上表可知，2017 年度下半年評核皆有成長與進步。

柒 . 天仁之器 - 員工關懷

四之器為茶經中「茶器之考究」的介紹，要成就一杯好茶，勢必要有好茶器的配合與支持，如何冶製與鍛鍊出色的茶器，與茶湯相互影響作用，亦是天仁永續發展中重要的課程。公司引導員工發揮潛能，同時運用完整的教育訓練制度與溝通管道，提供給消費者最高品質的服務；並藉由工作與生活平衡發展，健全同仁的身心靈健康，成為公司最出色的永續伙伴。

四之器

碗：碗，越州上，鼎州次，婺州次，嶽州次，壽州、洪州次。或者以邢州處越州上，殊為不然。若邢瓷類銀，越瓷類玉，邢不如越一也；若邢瓷類雪，則越瓷類冰，邢不如越二也；邢瓷白而茶色丹，越瓷青而茶色綠，邢不如越三也。

碗，越州產的品質最好，鼎州、婺州的差些，又嶽州的好，壽州、洪州的差些。有人認為邢州產的比越州好，(我認為)完全不是這樣。如果說邢州瓷質地像銀，那麼越州瓷就像玉，這是邢瓷不如越瓷的第一點。如果說邢瓷像雪，那麼越瓷就像冰，這是邢瓷不如越瓷的第二點。邢瓷白而使茶湯呈紅色，越瓷青而使茶湯呈綠色，這是邢瓷不如越瓷的第三點。

7.1 人力資源管理

天仁視同仁為最重要的利害關係人之一，同仁與公司之間的感情如同一家人般，從年輕到退休，在天仁工作的時間長達二十年至三十多年之久的同仁，分佈於公司各階層，無論遇到任何企業營運上的起起伏伏，皆努力不懈，其原因在於天仁茗茶給予同仁們一個長期穩定的發展價值與願景，天仁茶業按照政府規定提供相關退休計劃，每月皆按時撥發同仁薪資總額之 15% 限額內提撥退休金，使同仁們的退休生活有絕對的保障。

備註：員工退休計畫請參閱天仁茶業 2017 年度合併財報

天仁對台灣就業市場的三大保證

- 堅持 100% 僱用本國籍勞工
- 鼓勵婦女二度就業
- 支持進用殘障勞工

為深入了解同仁們的心聲與建議，公司每年皆透過勞資會議與同仁溝通，於 2017 年共有三場勞資會議，勞方與資方代表各為 3 名人，勞方後補代表 1 名，勞方代表佔全體員工 0.2%，計算基礎以員工總人數 1,574 人為之，而本項數據係包含正職員工 1,048 人、兼職員工 526 人)，每次之勞資會議皆有會議記錄，紀錄決議事項。勞資會議所決議之事項，全體天仁同仁皆受其保障，並確保無違反人權議題。

天仁茶業全體同仁五大信條

一、互信互助，除私去偽，保持傳統團隊精神。
二、計劃目標，全力超越，是人生最大樂事。
三、有健全的制度，才能使公司業務不斷的發展。
四、合作精神，沒有地域的限制。
五、同心協力，共創美麗的『大天仁』。

時間	參與勞資比例	主要決議事項
2017/03/17	資方代表人數：3 人 勞方代表人數：3 人 勞資比例：3(勞):3(資)	1. 茲依 2016 年 12 月 6 日修訂後勞動基準法部分條文規定，通過增訂本公司工作守則部分條文及相關關管理規定，相關內容已公佈周知，並向台北市勞動局同意核備在案。 2. 通過本公司「天然災害發生事業單位勞工出勤管理及工資給付要點」規定，相關內容已公佈周知。 3. 通過 2017 年度因應一例一休及國定假日調移後每月休假天數規定。2017 年度共計 116 天休假 (含國定假日、例假日、休息日)，相關內容已公佈周知。 4. 通過本公司 2017 年國內外員工旅遊補助案，並發文公佈周知 (已於 mytenren 公佈)。
2017/11/10	資方代表人數：3 人 勞方代表人數：3 人 勞資比例：3(勞):3(資)	1. 茲依 2016 年 12 月 6 日修訂後勞動基準法部分條文規定，通過修訂本公司「勞動契約書」部分條文及相關管理規定，新版條文已公佈周知。
2017/12/20	資方代表人數：1 人 勞方代表人數：3 人 勞資比例：3(勞):1(資)	1. 依據台北市勞動檢查處北市勞檢一字第 10631965600 號函，通過修訂本公司「安全衛生工作守則」，相關內容已公佈周知，另向主管機關辦理核備。

備註：天仁的勞資會議需有 1/3 以上為女性代表，2015/9/7 會議起，勞方委員多 1 名女性

因應勞資法令規定，並進一步保障生產線同仁勞工權益，本公司香山製茶總廠於 2015/9/15 正式成立勞資會議，各選出資方及勞方代表數名，2017 年度分別為資方 6 名及勞方 7 名代表，勞方後補代表 1 名 (男性)，2017 年開會四次，討論廠務同仁相關權益、勞工法令佈達、公司獎勵事項佈達及福利事項等。

本公司之勞工政策皆遵守法規規範，不違法進用童工，職場中亦無歧視與申訴之情事發生，對於員工之結社自由採取開放之態度，無強迫勞動等事件發生；鼓勵同仁參與公共事務等議題，此外，天仁茶業無提供任何政治獻金，或以公司之名義支持某政黨。我們以「天然、健康、人情味」為經營理念，對待同仁當以人情味為管理依據，避免有任何不法情事發生。

在鼓勵婦女二度就業方面，本公司在各大量販店內的駐點銷售人員，我們通稱的促銷大姐，在賣場內為天仁茗茶產品提供介紹，試吃、試飲，因年紀較長，公司依業務需求及考量她們需兼顧家庭，除了領組之外，大都是時薪人員，服務區域固定、可彈性排班，為本公司業務中心很重要的營業生力軍。

人力資源政策

1. 公司內部有空缺或有新職而產生人力需求時，以內部晉升或調遷為原則，有下列情形時權責單位依據公司人力資源規劃以及公司實際人力資源狀況可對外召募：
(1) 公司內部無適當人選時
(2) 內部人力不足時
(3) 需特殊技術或專業知識須對外召募人才時
(4) 期望藉對外召募方式招收不同組織文化背景之人力，以改變公司的組織氣氛時
2. 由權責單位負責召募作業，可經由下列方式進行：
(1) 人力銀行網路刊登、公司內部召募網站刊登
(2) 店面張貼求才佈告
(3) 經人介紹
(4) 內部推薦
(5) 向就業輔導中心或青輔會等單位求才
(6) 向學校求才
(7) 登報紙或雜誌等廣告

備註：天仁為保障員工之就業權益，非必要不會進行大規模裁員。

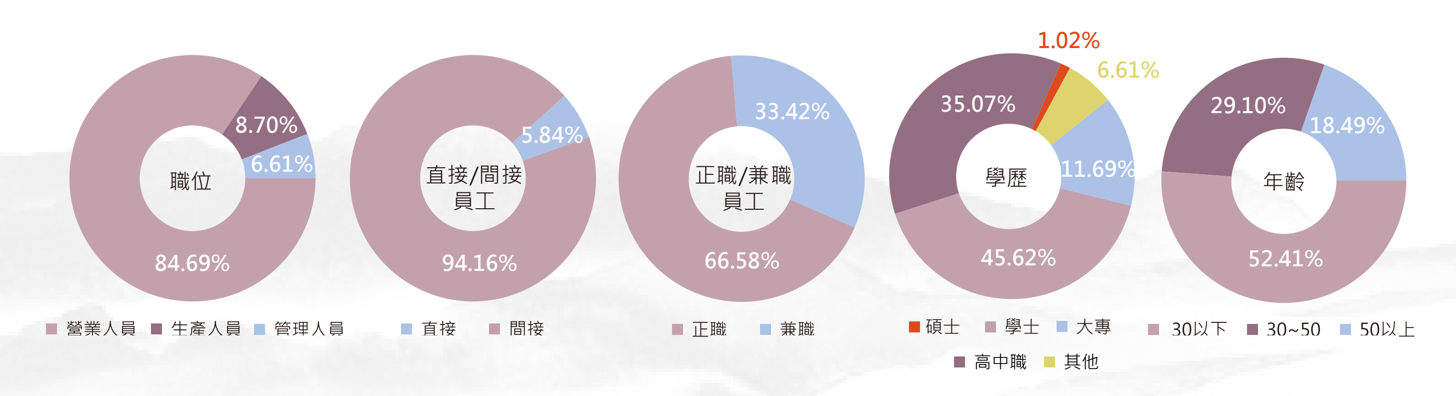
有關 7.1 人力資源管理及 7.2 薪酬福利，非當年度之歷史數據資訊請詳參：(http://bit.ly/2pR9nn5)

◆ 人力資源各項統計

2017HR 各項數據統計表

項目	分類	男		女		組別小計與比例	
		人數	該分類佔全體比例	人數	該分類佔全體比例	人數	佔全體比例
	管理人員	29	1.84%	75	4.76%	104	6.61%
	營業人員	493	31.32%	840	53.37%	1,333	84.69%
	生產人員	56	3.56%	81	5.15%	137	8.70%
正、兼職員工	正職	428	27.19%	620	39.39%	1,048	66.58%
	兼職	150	9.53%	376	23.89%	526	33.42%
直接 / 間接員工	直接	30	1.91%	62	3.94%	92	5.84%
	間接	548	34.82%	934	59.34%	1,482	94.16%
學歷	博士	0	00.00%	0	00.00%	0	00.00%
	碩士	9	0.57%	7	0.44%	16	1.02%
	學士	276	17.53%	442	28.08%	718	45.62%
	大專	67	4.26%	117	7.43%	184	11.69%
	高中職	202	12.83%	350	22.24%	552	35.07%
	其他	24	1.52%	80	5.08%	104	6.61%
新進與離職	新進	377	37.89%	618	62.11%	995	
	離職	371	37.40%	621	62.60%	992	
年齡	30 以下	320	20.33%	505	32.08%	825	52.41%
	30~50	185	11.75%	273	17.34%	458	29.10%
	50 以上	73	4.64%	218	13.85%	291	18.49%
平均年齡			32.74		35.36		34.39
性別總計			578		996		
全部總計							1,574

備註：高階主管定義於本公司為：協理級以上，包含總經理、副總經理、廠長、協理等，功能群主管以上含協理之各級主管



2017 新進與離職

項目		分類	男		女		組別小計與比例	
			人數	佔全體比例	人數	佔全體比例	人數	佔全體比例
新進與離職	新進	正職	135	8.58%	163	10.36%	298	18.93%
		兼職	242	15.37%	455	28.91%	697	44.28%
	離職	正職	133	8.45%	153	9.72%	286	18.17%
		兼職	238	15.12%	468	29.73%	706	44.85%

備註：新進與離職比率計算基準為本公司 2017.12.31 全體員工 1,574 人。

2017 年新進與離職人數 (年齡別)

年齡組別	新進人員						離職人員					
	男		女		組別小計與比例		男		女		組別小計與比例	
	人數	佔全體比例	人數	佔全體比例	人數	佔全體比例	人數	佔全體比例	人數	佔全體比例	人數	佔全體比例
30 以下	357	35.88%	517	51.96%	874	87.84%	344	34.68%	494	49.80%	838	84.48%
30~50	19	1.91%	47	4.72%	66	6.63%	24	2.42%	65	6.55%	89	8.97%
50 以上	1	0.10%	54	5.43%	55	5.53%	3	0.30%	62	6.25%	65	6.55%
合計	377	37.89%	618	62.11%	995	100.00%	371	37.40%	621	62.60%	992	100.00%

歷年身障人員進用人數

年度	2017	2016	2015
人數	19	18	17

備註：進用之身障者從輕度至重度皆有，天仁依法足額進用；本表人數以各年度 12 月底之進用人數為準。

歷年育嬰留停統計表								
2017			2016			2015		
A：享有育嬰留停資格人數（註 1）								
男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
35	59	94	28	57	85	28	55	83
B：育嬰留停申請人數（註 2）								
男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
0	11	11	1	11	12	1	13	14
C：育嬰復職人數								
男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
0	8	8	1	6	7	2	8	10
D：育嬰預定復職人數（註 3）								
男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
0	14	14	2	7	9	1	7	8
C/D：復職率								
男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
-	57%	57%	50%	86%	78%	200%	114%	125%
E：各年度育嬰復職同仁於 12 個月內仍在職人數								
男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
0	8	8	1	5	6	0	3	3
E/C：留存率								
男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
-	100%	100%	100%	83%	86%	0%	38%	30%

註 1：享有育嬰留停資格人數資料統計基準，依性別工作平等法第 16 條規範採大原則統計 , 統計年度 3 年內請產假、陪產假員工人數。
註 2：育嬰留停申請人數，係以至各年度 12 月底止之人數為準
註 3：預定復職人數的計算，為申請「育嬰留停」者於系統上登打「預定復職日期」，但因「實際復職日」可能提前或延後、人員已離職，因此有復職人數大於預定復職人數之情事發生。

工傷

請假年度	2017		2016		2015	
性別	男	女	男	女	男	女
工傷假總時數	120	388	2,108	56	2,488.00	208
工作總時數	1,015,964.87	1,778,374.97	1,076,144.17	1,844,190.30	1,101,415.90	1,909,426.92
工傷假比率	23.62	43.64	391.77	6.07	451.78	21.79
損失日數比例	2.95	5.46	48.97	0.76	56.47	2.72

缺勤

請假年度	2017		2016		2015	
性別	男	女	男	女	男	女
缺勤總時數	3,891.30	9,081.70	4,622.30	8,693.80	6,187.50	9,396.10
工作總時數	1,015,964.87	1,778,374.97	1,076,144.17	1,844,190.30	1,101,415.90	1,909,426.92
缺勤比率	766.03	1021.35	859.05	942.83	1,123.55	984.18

備註：
1. 工傷假比率 = （工傷假總時數 / 工作總時數）*200,000
2. 缺勤比率 = （缺勤假總時數 / 工作總時數）*200,000
3. 損失日數比例，將職業事故和受職業疾病影響之勞動者無法從事工作的時間表達。即總損失日數與報告期內預計總勞動時數相比為此比率。(工傷損失天數 / 工作總時數)*200,000；工傷損失天數 = 工傷假總時數 /8
4. 天仁茶業於 2017 年無發生任何職業傷害或因公死亡之事件

2017 工傷狀況								
屬性	職級	（男）		（女）		總計		
		人數	總人數	人數	總人數	人數 A	總人數 B	比率 A/B %
工傷	主管	0	84	0	64	0	148	0.00%
	一般（正）	3	344	8	556	11	900	1.22%
	一般（兼）	0	150	0	376	0	526	0.00%
總計	全體	3	578	8	996	11	1,574	0.70%

天仁茗茶對於資深同仁因家庭之故，需短暫離開職場也會提供一定的保障，公司會依據同仁所遭遇狀況不同，由上一級主管核准具申請留職停薪資格的同仁，期間逾三個月者亦十分多見，其目的在於安定同仁面對家庭，不論是自身或直系親屬的變故，在公司方面已給予基本工作保障權的部分，能無後顧之憂，基於公司現有資源及人情味的經營理念，資深同仁申請留職停薪回任率極高，也顯見公司於此細微處對於同仁的關懷，已獲得多數同仁的肯定及支持。

◆同仁溝通管道

員工意見反映管道	場所	頻率	因應措施	其他
營業單位研協會 (全省分區舉辦)	各區會議室	每月一次	由會務人員轉達權責單位回應	必要時將轉呈公司上級主管進行必要裁示後回應
總公司研協會	總公司會議室	每月一次	由會務人員轉達權責單位回應	
廠務會議	工廠會議室	每月一次	由會務人員轉達權責單位回應	
利害關係人專區下之利害關係人提問	電子郵件型式	不定期	總經理室經理為窗口，接獲相關郵件轉權責單位辦理或回應	
書面或 email 反應	電子郵件型式	不定期	可向董事長、總經理等各級主管反應由相關人員回應	

備註 1: 本公司董事長、總經理、群主管及總公司各級主管均有專用電子郵件信箱
2: 利害關係人專區下之利害關係人提問網址 :http://bit.ly/2obEh9a

天仁茶業如遇重大決策改變或會影響同仁之工作權益時 (如終止勞動契約)，員工依天仁茶業工作規則之預告期間如下:

1. 繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。
2. 繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
3. 繼續工作三年以上，於三十日前預告之。



7.2 薪酬福利

「安居樂業」是公司對同仁的永續承諾，讓同仁們的現在以及未來生活無虞，能夠在天仁茶文化的洗滌中，享受喫茶樂活與知足的生活氛圍，讓同仁對於公司給予穩定工作環境及人情味價值的傳遞，無形中內化為同仁的安全感，凝聚成極為強大的向心力，更近一步擴大到影響整個社會，同仁就是天仁最大資產與傳遞喫茶幸福理念的夥伴。

為讓同仁的生活與工作能達到平衡，天仁提供同仁們高於最低薪資之報酬，並成立職工福利委員會負責職工福利之相關執行項目，每三個月開會一次。

天仁職工福利委員會任務:

1. 關於職工福利事業之審議、推進及督導事項。
2. 關於職工福利金之籌劃、保管及動用事項。
3. 關於職工福利事業經費之分配、稽核及收支報告事項。
4. 其他有關職工福利事項。

天仁職工福利委員會福利金來源:

1. 創立時就事業單位資本總額提撥百分之五。
2. 每月營業收入總額內提撥百分之 0.15。
3. 每月就每位職工薪資總額百分之 0.5 計算，由公司提撥。

2017 薪酬相關比例									本公司平均薪資與最低薪資比較高或低於 %(A-B)/B
職級	職能	男		女		總計		男及女	
		人數	平均薪資	人數	平均薪資	人數	平均薪資 A	當地最低薪資 B	
基層人員	管理	13	36,221	63	39,862	76	39,239	21,009	86.77%
	業務	206	29,160	408	28,448	614	28,687	21,009	36.55%
	生產	47	33,758	77	27,110	124	29,630	21,009	41.03%
	廚藝	78	35,753	8	26,998	86	34,939	21,009	66.30%
總計		344	31,550	556	29,535	900	30,305	21,009	44.25%

備註：截至 2017 年底，適用之基本薪資 / 月基準為 21,009 元

天仁茶業各級職能人員依其所屬單位或部門，再依職務屬性不同予以敘薪及考核，符合公司規定之專業能力者，可另行領取加給，營業單位主管依營業績效分級敘薪；營業單位主管除薪資外得另領取營業績效獎金；天仁茶業薪資與獎勵辦法，依公司管理規章規定辦理，規章各章節每年定期維護一次。同時考量對兼職人員的關懷，天仁茶業對兼職同仁亦有年節暨特休未休獎金辦法，慰勞兼職人員之辛勞。

高階主管如董事長、總經理、功能群主管 (含副總經理、協理、廠長、副廠長等職銜)，年薪及獎勵事項 (功能群主管由總經理擬案)，由薪資報酬委員會研議並提報董事會通過後執行。

天仁茗茶 (含喫茶趣 ToGo 複合店) 各營業單位

屬性	項目 / 職務別	單位主管 (含店長)	輔導長 / 地區經理 / 營業顧問	主任 (非單位主管)	業務人員	服務人員
薪資 (月)	本薪	V	V	V	V	V
	年資	V		V	V	V
	伙食津貼	V		V	V	V
	專業加給				V	V
獎勵	銷貨獎勵 (註)			V	V	V
	金杯獎勵			V	V	
	新客戶開發			V	V	
	上級特別獎勵	V				
	營業績效獎金	V				
	年節獎金	V		V	V	V
	年終獎金	V		V	V	V
	員工紅利 (年)	V		V	V	V

備註：此處之銷貨獎勵於門市服務人員部分如重點產品獎金亦屬之

天仁喫茶趣 (含天仁茗茶、喫茶趣 ToGo 複合店) 各營業單位

屬性	項目 / 職務別	單位主管 (店長)	督導	廚藝人員			服務人員	
				主廚	二、三廚	四廚、學徒	正職 (月)	兼職 (時)
薪資 (月)	本薪	V		V	V	V	V	
	伙食津貼	V		V	V	V	V	
	加給	V	V	V	V	V	V	
獎勵	服務獎勵						V	V
	營業績效獎金	V					V	
	年節獎金	V		V	V	V	V	
	年終獎金	V		V	V	V	V	V
	員工紅利 (年)	V		V	V	V	V	

備註：(1) 營業績效指該單位年度營業收入或純益為評估準據。(2)2017 年由於食安議題對消費環境的持續衝擊，整體營運落後預期，但考量全體同仁已盡最大的努力，所以，2017 年總公司、廠務部、門市、專櫃與喫茶趣等單位兼職同仁年節，決定年節獎金以 1.15 個月為基準，較 2016 年度提升 0.05 個月。

非營業單位之各級主管及同仁 (指總公司, 以下不含高階主管, 董事長、總經理、功能群主管等職務)

屬性	項目 / 職務別	單位主管 (含經理、副理、主任等職銜)	各級同仁
薪資 (月)	本薪	V	V
	伙食津貼	V	V
	加給	V	V
獎勵	年節獎金	V	V
	年終獎金	V	V
	績效獎金	V	V
	員工紅利 (年)	V	V

2017 HR 各項數據統計表 - 職能							
職能	職級	男		女		總計	
		人數	平均薪資 (月)	人數	平均薪資 (月)	人數	平均薪資 (月)
管理人員	主管	15	94,905.91	12	65,299.28	27	81,747.41
	一般 (正)	13	36,220.52	63	39,861.60	76	39,238.78
	一般 (兼)	1	4,939.33	0	-	1	4,939.33
營業人員	主管	61	58,010.86	51	43,646.23	112	51,469.82
	一般 (正)	206	29,160.08	408	28,447.62	614	28,686.65
	一般 (兼)	149	13,904.95	376	15,572.66	525	15,099.35
生產人員	主管	7	71,788.76	1	50,687.17	8	69,151.06
	一般 (正)	47	33,758.29	77	27,110.37	124	29,630.15
廚藝人員	主管	1	97,278.33	0	-	1	97,278.33
	一般 (正)	78	35,753.30	8	26,997.99	86	34,938.85
總計	主管	84	66,214.89	64	47,816.19	148	58,258.70
	一般 (正)	344	31,550.12	556	29,534.88	900	30,305.15
	一般 (兼)	150	13,845.18	376	15,572.66	526	15,080.03

茶為古人養生之聖品，而天仁茗茶身為茶產業之領航者，特別重視同仁的身體健康，每年皆補助同仁進行身體健康檢查，於 2017 撥款新台幣 1,535,276 元，補助 1,507 人次進行健檢，期望同仁在工作之餘，同時重視自己與家人的身體健康。

本公司相關福利費用包含勞保、健保、退休金等費用

單位：新台幣 元

年度	2017	2016	2015
勞工保險	36,121,611	34,304,058	33,763,037
全民健保	26,174,384	26,243,914	27,670,207
勞工退休金提撥 (含舊制及新制)	32,316,545	38,561,932	38,697,362

◆ 天仁喫茶趣內部考核機制

為培養同仁內部競爭文化與提升對外的服務熱忱，天仁喫茶趣實施內部考核制度，藉由考核方式，獎勵優秀的同仁，凝聚向心力，提供給消費者最優質的服務感受。天仁喫茶趣對同仁的考核制度分為兩大類：(1) 針對幹部及正職兼職團隊與 (2) 廚師團隊

目的：1. 藉由年度評核，獎勵表現優異之同仁。
2. 建立公開公平的評核標準。

考評制度詳參：(http://bit.ly/2pR9nn5)

◆ 天仁茶業公司 全體員工 歷年績效獎勵受領人數統計

2017									
屬性	職級	男		女		總計		
		人數	總人數	人數	總人數	人數 A	總人數 B	比率 A/B %
績效獎勵	主管	64	84	54	64	118	148	79.73%
	一般 (正)	284	344	435	556	719	900	79.89%
	一般 (兼)	118	150	320	376	438	526	83.27%
總計	全體	466	578	809	996	1,275	1,574	81.00%

備註：以上績效評比係以各單位領有營業績效獎金含純益 (營業單位主管)、業績獎金 (各級人員，例 . 銷貨獎勵、金杯獎勵、新客戶開發、上級特別獎勵、重點產品獎金等) 等及兼職人員領有年節獎金之人數，依據各年度之不同情況，總計受領前述定義之績效獎勵人數佔總人數之平均比率，都在 80% 左右。

7.3 職涯發展

為提升同仁自身的能力與天仁對外的總體競爭力，本公司不定時提供內部課程與外部訓練補助方案，一方面同仁可藉由訓練課程更加了解茶文化與增加對內向心力，一方面對外在競爭環境更有敏銳度，將產品與服務提升至更貼近未來市場需求。本公司於 2017 年之教育訓練投資超過新台幣 117 萬元。

◆ 天仁茶業職涯訓練體系

		新進人員 (半年內)	一般同仁				主管人員	
			吧檯	TA 同仁	業務同仁	儲備幹部	新任 & 子店主管	資深店主管
門市人員	共同訓練	員工基礎訓練	1. 茶葉專業訓練 2. 公司活動專案訓練 3. 服務訓練：服務心態、服務技巧、服務細膩度 4. 消防安全訓練 5. 美姿美儀訓練 6. 顧客抱怨訓練 7. 陸羽茶藝課程 - 基礎茶藝課程、評茶與賞茶、茶法與茶會 8. 員工進階訓練 - 茶葉專知訓練、泡茶技藝訓練、ISO 衛生安全訓練				1. 消防安全訓練 2. 緊急應變事故訓練 3. 公司活動專案訓練 4. ISO 衛生安全訓練	
	專業訓練	吧檯基礎訓練	1. 吧檯進階訓練 2. 茶飲衛生進階訓練	1. 各部門訓練 (外場、茗茶、吧檯、廚藝) 2. 餐飲服務訓練	1. 談判技巧 2. 客戶開發技巧 3. 異業業務經驗交流	1.G2 訓練 2. 儲備幹部會議 3. 管理學程訓練	1. 溝通技巧訓練 2.G2 訓練 3. 異業管理經驗交流 4. 日本茶、普洱茶專業訓練 5. 壺具專業課程 6. 接店前訓練 7. 吧檯訓練 8. 泡茶技藝訓練	1. 新世代領導訓練 2. 勞工安全衛生管理訓練 3. 日本茶、普洱茶專業訓練 4. 內部講師訓練
	管理訓練						團隊訓練：團隊領導、團隊共識	
總部 & 茶廠		1. 各部門專業訓練 2. 跨部門溝通訓練 3. 內部講師訓練 4. 秘書、茶藝相關課程 5. 職安相關課程 6. CSR 相關課程 7. HACCP 持續教育訓練 8. 工廠衛生安全相關課程						

備註：天仁提供之教育訓練能同時協助增加離職員工在該產業發展之技能

2017 年訓練策略目標及重點專案成效

教育方案	課程	人數			總受訓小時數		
		男	女	總數	男	女	合計
主管訓練 (3)	TR 主管訓練	705	482	1,187	705.0	482.0	1,187.0
	擴大主管會	92	41	133	690.0	307.5	997.5
	子店 / 新任主管專業技能培訓	71	63	134	347.5	303.0	650.5
人才培育 (2)	G2-6 訓練	19	18	37	304.0	288.0	592.0
	內部講師訓練	12	24	36	48.0	96.0	144.0
在職訓練 (8)	門市同仁在職訓練	113	353	466	395.5	1,235.5	1,631.0
	新人訓練 (含產學合作)	11	25	36	136.0	328.0	464.0
	茗茶及 ToGo 夥伴銷售服務競賽	9	45	54	36.0	180.0	216.0
	吧台衛生管理訓練	19	35	54	57.0	105.0	162.0
	外帶吧檯冰飲研發競賽	5	7	12	15.0	21.0	36.0
	陸羽茶藝課程	19	27	46	342.0	464.0	806.0
	喫茶趣內部訓練	105	54	159	435.0	125.0	560.0
	ISO22000 衛生安全講習	30	60	90	120.0	240.0	360.0
專業技能訓練 (11)	持證廚師食品衛生講習	9	-	9	72.0	-	72.0
	食品安全相關課程	32	59	91	372.0	478.0	850.0
	實驗室相關課程	13	21	34	65.0	124.0	189.0
	丙種職業安全衛生管教育訓練	-	1	1	-	6.0	6.0
	銷售相關課程	1	1	2	7.0	6.5	13.5
	會計相關課程	-	6	6	-	37.0	37.0
	稽核相關課程	-	8	8	-	50.0	50.0
	茶葉品評相關課程	1	-	1	40.0	-	40.0
	人力資源相關課程	-	5	5	-	15.0	15.0
	工廠衛生安全安全暨勞安消防訓練	24	56	80	96.0	224.0	320.0
	董監事相關課程	-	5	5	-	15.0	15.0
	合計	1,290	1,396	2,686	4,283.0	5,130.5	9,413.5

2017 年同仁受訓時數															
男 (受訓小時數)								女 (受訓小時數)							
廚藝人員	業務人員	生產人員	行政人員	小計	主管	一般員工	小計	廚藝人員	業務人員	生產人員	行政人員	小計	主管	一般員工	小計
480.5	2,772	592.5	438	4,283	2,433.5	1,849.5	4,283.0	-	3,587.0	612.0	931.5	5,130.5	1,746.0	3,384.5	5,130.5

訓練時數總計 :9,413.5 小時

教育訓練費用 : 新台幣 1,174,498 元 (不含間接投入成本，如內部講師之薪酬及學員交通補貼等支出)

職能	每名員工每年平均受訓時數 (男)	每名員工每年平均受訓時數 (女)
廚藝人員	6.08	-
業務人員	10.38	7.81
生產人員	10.97	7.85
行政人員	15.64	12.42

職級	每名員工每年平均受訓時數 (男)	每名員工每年平均受訓時數 (女)
主管	28.97	27.28
一般員工	5.38	6.09



7.4 生活與工作平衡

同仁的能量如果在工作中被消耗，工作效率必然會下降，我們希望同仁們在工作之餘，也能維持生活中的正面能量補充，福委會每年皆安排各項活動，讓同仁和同仁之間除了工作外，有更多互動、增進情感與激勵的機會。

天仁茶業 2017 年 福委會之活動項目下：

活動項目	參與人數
於 3 月及 10 月發放助學金	全年 136 個助學金
每月完成員工旅遊補助 (註)	全年共 252 人
每月慶生會	全共 93 人
天仁茗茶新春團拜	100 人
年度員工健康檢查	1,559 人
聖誕節祝福糖果及心願小卡活動	100 人
薑餅人 DIY	30 人
冬至吃湯圓慶團圓	101 人
天仁茗茶年終感恩晚會	113 人

註：2017 年員工旅遊總補助金額：新台幣 1,420,000 元，此補助金額非由職工福利金項下支出，係由公司另列預算支付。

捌 . 天仁之出 - 茶文化推廣

八之出為茶經中「茶的產地」的介紹，藉由茶產地的介紹，說明天仁在社會面向如何運用人情味的力量與宗旨，影響各地飲茶的消費者愛茶、惜茶，將茶的文化推廣到世界各地，奠定天仁茗茶在全球茶產業中不可或缺的地位。

八之出

山南以峽州上，襄州、荊州次，衡州下，金州、梁州又下。
淮南以光州上，義陽郡、舒州次，壽州下，蘄州、黃州又下。
浙西以湖州上，常州次，宣州、杭州、睦州、歙州下，潤州、蘇州又下。
劍南以彭州上，綿州、蜀州次，邛州次，雅州、瀘州下，眉州、漢州又下。
浙東以越州上，明州、婺州次，臺州下。

山南地區的茶以峽州產的為最好，襄州、荊州產的次之，衡州產的差些，金州、梁州的又差一些。
淮南地區的茶，以光州產的為最好，義陽郡、舒州產的次之，壽州產的較差，蘄州、黃州產的又差一些。
浙西地區產的茶，以湖州產的為最好，常州產的次之，宣州、杭州、睦州、歙州產的差些，潤州、蘇州產的又差一些。
劍南地區的茶，以彭州產的為最好，綿州蜀州產的次之，邛州、雅州、瀘州的差些，眉州、漢州又差一些。
浙東地區的茶，以越州產的為最好，明州、婺州產的次之，臺州產的差些。

8.1 台灣式茶文化

博大精深的茶文化是中華民族老祖先傳承下來最寶貴的知識之一，而台灣最難能可貴的就是對文化的尊重與發揚，天仁非常幸運能身在此文化濃厚的環境中，並持續發揚台灣式茶文化，將其推廣至全世界，亦是天仁創辦人最初的創業願景。

天仁茶業公司於 2006 年在苗栗縣頭份鎮的天仁茶文化園區成立「天仁茶文化館」，定義台灣式的茶文化為「文創式茶文化」，針對一般民眾，於生活各方面置入茶文化，達到寓教於樂的目的，讓平常較少品茶、不認識茶的民眾建立對茶的基本概念，進一步接觸茶、愛上茶，並將茶文化傳承下一代。我們的具體作法：

一、取之於茶、用之於茶

天仁茶文化館採免費參觀、免費導覽、免費奉茶，實踐 " 取之於茶、用之於茶 " 的理念，為天仁實踐社會責任的積極表現。

二、五感體驗

館內設施以看、聽、聞、觸摸及品嚐這五感體驗為重點進行規劃，空間的設計、版面資訊及展品是屬於視覺的體驗；空間中撥放著與風潮音樂合作之茶相關音樂，是聽覺的饗宴；傳統的竹製焙茶籠，提供空氣中親新的茶香，讓客人一進入館內就有撲鼻地驚豔，是味覺的感動；設計可自行動手操作的茶葉轉盤、茶區按鈕、互動式多媒體機，增加觸覺體驗；現場免費奉茶，可以品嘗一杯天仁的好茶，若意猶未盡，有外帶吧台提供高品質茶飲及知名茶園茶葉蛋，更可至天仁喫茶趣餐廳享用美味茶餐，滿足味覺體驗。





三、茶藝推廣教學

- ◎ 協助門市免費茶藝教學：輔導天仁門市對貴賓進行免費之兩堂課茶藝教學
- ◎ 館內茶道教室：提供專業的六堂課的初級班茶藝教學
- ◎ 學校、機關、團體茶藝教學：直接到學校課堂或公司團體現場的茶藝教學，長期配合的有國立聯合大學、台北醫學大學、中原大學、中華大學、元培科大、亞太創意技術學院、佛光山法寶寺、新竹縣北埔國中、台北故宮博物院等。

四、積極參與公益活動

以天仁茶文化館的軟硬體資源、無障礙空間，積極參與社會公益活動，提供各項貼心服務。我們曾經規劃過下列活動：

- ◎ 台北市身心障礙協會茶園參訪
- ◎ 台北市視障協會聽覺、觸覺認識茶
- ◎ 桃園市脊椎損傷協會無障礙空間參訪
- ◎ 苗栗縣弱勢家庭兒童夏令營認識茶葉教學
- ◎ 學生職涯體驗：協助國中應屆畢業生對於職業、職場的了解，提供其升學或就業方向的參考，我們協助了新竹縣尖石國中、苗栗縣大同國中、富禮國中、內湖國中...等
- ◎ 學童茶藝教學：協助幼兒園、國小鄉土教育之認識台灣茶葉課程，開辦暑期茶藝夏令營。
- ◎ 新竹少年之家管訓學員茶藝體驗課程。
- ◎ 聖方濟少女之家扶助少女茶一體驗課程。

五、親茶體驗 DIY

茶不只可以喝，還可以玩，可以創作，我們規劃了多項趣味 DIY 活動，讓民眾親自參與、親手創作，可提高對茶的認識及好感。

- 茶染創作
- 揉茶體驗
- 創意茶飲製作
- 茶葉手工皂製作
- 親子陶藝創作

六、交流平台建立

交流會展區定期邀請茶相關領域之創作者或老師進行展覽，讓參觀的群眾每一次到來都有新的內容可參觀，並與各個領域的老師交流，藉機蒐集各方資訊及展品，進一步提升館藏內涵。歷年曾進行的展覽包括：

植物染創作展	陸羽茶器特展
可以喝的骨董 - 普洱茶特展	宜興紫砂壺特展
茶與香道特展	翁明川竹雕茶器特展
茶現青花艷 - 楊莉莉青花特展	台灣新百壺特展
天仁品牌行銷特展	瓷器之美特展
台灣紅茶特展	台灣茶藝特展
天火無象 - 徐兆煜柴燒創作展	手拉坏創作特展
名家創作茶具組展	無住生心 - 呂嘉靖柴燒百壺展
壺藝相對論 - 卓銘順創作特展	石理陶生 - 林振龍創作特展

七、推動茶葉國民外交

以台灣特色的茶葉及茶藝進行國民外交，目前已有美國、加拿大、俄羅斯、挪威、瑞典、丹麥、英國、法國、德國、義大利、沙烏地阿拉伯、以色列、希臘、西班牙、南非、澳洲、紐西蘭、阿根廷、薩爾瓦多、巴西、巴布亞紐新幾內亞、中國、日本、韓國、菲律賓、越南、泰國、印度、馬來西亞、印尼、新加坡......等數十國家的人士參訪。

八、茶藝推廣

於特定的日子舉辦現場主題活動，加強與參觀群眾的互動，曾經舉辦過下列活動：

- ◎ 茶席展示：各式主題茶席展演
- ◎ 特殊茶藝體驗：藏族酥油茶體驗
- ◎ 世界喝茶日活動：免費茶席奉茶
- ◎ 世界奉茶日 - 無我茶會活動
- ◎ 新春茶花展：於園區展示繽紛山茶花盆栽，提供客人春節假期賞花好去處

九、提供創意茶飲

設立飲料吧，提供多樣天然、美味的創意茶飲，方便飲用，也提高客人對茶飲的接受度。

天仁茶文化館歷年參訪人數統計

年度	2017 年	2016 年	2015 年	2014 年	2013 年
參訪人數	50,770	50,113	48,335	47,175	51,066

十、舉辦相關論壇活動

藉由各檔特展機會，邀請各界人士參與相關議題的討論，促進各界文化交流，例如：2017/12/19 舉辦無住生心 - 台灣柴燒壺論壇，現場集合了茶界、陶界及學界三方人士，對於台灣壺的適茶性進行熱烈討論，現場與會人士超過 200 位。2017/10 台北市茶商公會至天仁茶文化館進行參訪，特舉辦結合陶藝、花藝以及茶藝之講座。並邀請到當代陶藝館的游博文老師，與花藝老師李秀蘭女士進行台灣創作壺與茶席之花之交流。

◆天仁茶文化館未來目標

一、 館場設備升級與維護
1. 多媒體展示設備更新，解決展示版面資料及年表更新問題。
2. 可攜式多語言導覽系統，解決導覽人力及多國語言需求。
3. 防護性設備增加，提高館場參觀空間安全性及舒適性。

二、 現有任務落實執行
1. 用心接待每一個預約參觀團體，根據個別需求彈性安排參觀流程。
2. 持續開發新展覽，讓館內資訊不斷更新與累積，並加強與業界的連結。
3. 逐步擴充館藏，包括文物及資訊，擴充文化內涵。
4. 由茶藝教學延伸至特定主題之教學活動，例如：花藝、陶藝等，增加學員參與感與忠誠度。

三、 參觀效益延伸
1. 促進參觀民眾在園區現場的採購，落實 COUPON 券之發放。
2. 讓來自各地的參觀民眾對天仁的肯定，延伸回到其居住地的天仁茗茶、天仁喫茶趣，擴大參觀效益。
3. 與合作之專業旅行社合作，將規畫之行銷計畫落實在特定團體中，例如各地的學校團體。

四、 積極公益參與
1. 對於弱勢團體、偏遠地區學童等，提供天仁茶文化館資源給予協助，例如之前的身心障礙人士、視障學童、山區中的尖石國中等。
2. 提供館場空間支持公益活動進行，例如心視界樂團駐點演唱、世界喝茶日奉茶無茶等。
3. 對於偏鄉的茶區學校提供茶學教育之幫助，例如：北埔國中等。







8.2 天仁知識中心

◆陸羽茶藝中心

陸羽茶藝中心是「陸羽茶藝股份有限公司」所經營的茶文化推廣中心，於 1980 年成立於台北市，從事茶道教學與茶具設計、生產等工作。(中心介紹請參考連結：http://bit.ly/2nLVTfT)

2017 年陸羽茶藝中心茶文化活動

(一) 與「無我茶協」合辦每月第一個週末下午之茶學專題演講，邀請各界專家針對他的專門研究，以演講方式與茶友們分享。舉辦場次如后： 6 月 3 日「築夢踏實—攜手迎向第 16 道彩虹」─涂國瑞老師主講；8 月 5 日「辦一場茶會與辦一場綜合性茶活動不一樣」─蔡榮章老師主講；9 月 30 日「國際無我茶會戶外場地規劃」─陳樹榮老師主講
(二) 2 月 4 日─開辦陸羽茶學研討會「師資研究班」第九期為期一年，共 40 堂課。
(三) 3 月 18 日─協辦泡茶師聯會 30 周年慶茶會，並參與「茶湯作品欣賞會」
(四) 5 月 7 日—協辦中華國際無我茶會推廣協會「世界奉茶日」，於大安森林公園舉行，約 200 多位全國各地茶友與會泡茶，並奉茶予圍觀民眾。
(五) 5 月 16 日至 17 日─舉辦第 55 屆陸羽泡茶師檢定考試，本屆共計通過新科泡茶師 20 位、單項通過學科 1 位、術科 22 位，目前總計有 1,177 位泡茶師。
(六) 6 月 26 日廣東省文化傳播協會一行 10 人來陸羽茶藝中心參訪，以簡報與茶藝演示接待。
(七) 7 月 22 日─中華國際無我茶會推廣協會第 23 屆師資推薦甄選考試，於陸羽茶藝中心舉行，共通過 27 位指導老師。
(八) 8 月 19 日─涂國瑞老師應釉藥協會邀請專題演講「茶道與茶器」，獲得迴響。
(九) 9 月 16 日─協辦 2017 中秋夜晚無我茶會，於台北市中山堂前廣場舉行，約二百位茶友與會泡茶。
(十) 10 月 7 日、14 日─陸羽師資班第九期安排為期兩天的茶陶製作課程，由陸羽鶯歌陶藝教室授課，課程內容包括：手拉茶杯、手捏茶碗、竹杯及釉下彩繪。
(十一) 10 月 24 日至 29 日─兩年一度的國際茶文化盛會「第 16 屆國際無我茶會」由中華國際無我茶協、陸羽茶藝中心、泡茶師聯會、中華茶藝聯合促進會共同主辦。會期中於台北、台東、高雄等地舉行三場大型無我茶會、各地茶道表演、茶湯作品欣賞會、茶區參觀等活動。參加人次約二千人。
(十二) 11 月 17 日至 20 日─協辦 2017 台灣國際茶業博覽會 (南港展覽館)，參與舞台區茶道演示及泡茶體驗營教現場民眾泡茶等活動。
(十三) 12 月 17 日─慶祝陸羽 37 周年，舉辦慶生會、品茗會以及回饋老客戶的全館茶葉茶具特賣等慶祝活動，集團李副總裁瑞賢代表李主席主持慶典，並有二百多位貴賓及茶友蒞臨同慶。

陸羽茶學研討會年度開班統計 (2017/01~2017/12)

序號	班別	累計期數	年度期數	人數
1	茶藝基礎課題研討	484	8	152
2	茶法與茶會課題研討	135	2	41
3	評茶與賞茶課題研討	84	2	14
4	泡茶精進課題研討	68	2	28
5	壺藝研討	32	1	18
6	聖經的香道研討	2	1	9
7	茶文化專業英語研討	6	1	12
8	師資研究班第九期	9	1	22
9	評茶與鬥茶課題研討 (師資進階)	2	2	24
10	日本煎茶道課題研討 (師資進階)	1	1	11
11	日本茶道課題研討 (師資進階)	2	2	22
12	短期班 (一對一)	277	2	2
合計				355

◆陸羽茶藝未來目標與社會承諾

(一) 舉辦各階程茶學研討會，介紹國人各種茶學知識與技藝，以享受茶藝生活的樂趣。
(二) 研發與設計各種精美茶具，提昇品茗之藝術境界，引發民眾對茶道學習之興趣。
(三) 舉辦「泡茶師檢定考試」，培訓專業泡茶師與茶道師資，以利茶道教育之推展。
(四) 與「中華國際無我茶會推廣協會」、「泡茶師聯會」、「天仁茶藝文化基金會」共同舉辦茶文化活動。
(五) 主辦或參加國際茶文化交流活動，如兩年一屆的「國際無我茶會」、「國際茶文化研討會」，期使當代茶文化更博大精深。

陸羽茶藝中心已邁入第三十八年，走過了三分之一世紀，致力於茶學教育的推展，以及中華茶文化的發揚，可說是當代茶藝的發源地與搖籃。今後將秉持創業之初心，以既有之基礎經驗及創新的精神，繼續為當代茶文化開創更美好前景。

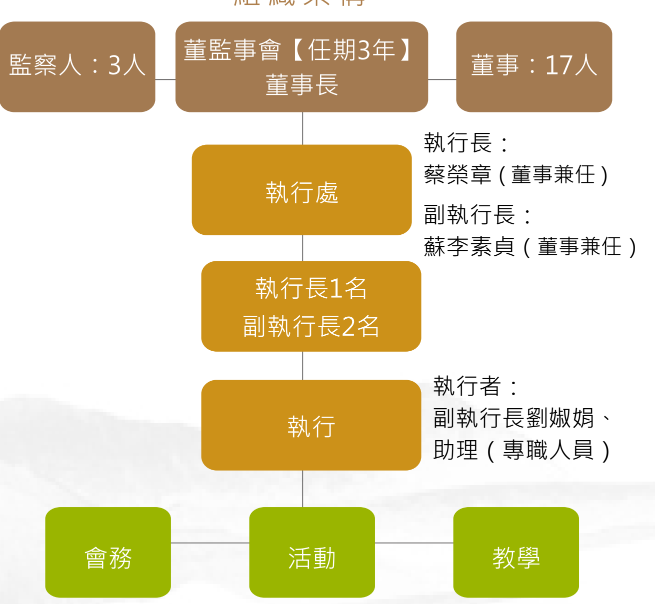
8.3 天仁茶藝文化基金會

天仁創辦人李瑞河先生於 1984 年為善盡企業「取之於社會，用之於社會」的社會責任，與響應政府復興中華傳統文化的號召，成立天仁茶藝文化基金會，以加速促使茶藝文化的發揚光大為目的，從事各項有關的工作。

◆天仁茶藝文化基金會宗旨

一、獎助有關茶藝方面的研究與著作。
二、獎勵對茶藝有卓越貢獻的個人或單位。
三、協助國際茶藝文化工作的交流活動。
四、協助或舉辦茶文化活動及茶藝知識的傳播、教育工作。

組織架構



2017 年活動項目與績效成果

活動項目	績效成果或費用
開辦陸羽茶學研討會	共 25 期，約 355 人
主辦「大陸茶葉的分類認識與審評」研習會	參與人數約 70 人，經費約 20,500 元
協辦第 55 屆陸羽泡茶師檢定	參與人數 24 人
協辦「茶道藝術家茶湯作品欣賞會」	參與人數 300 人，經費約 48,000 元
指導學員於空大春暉茶會茶席設置	參與人數約 200 人
協助大同技術學院學生茶藝法課程教學指導	參與人數 62 人
協助「台北茶藝聯誼會」團員參訪福建天福茶博物院及漳洲科技學院進行交流	參與人數約 45 人，經費約 12,000 元
協助天福集團及漳洲科技學院來台招生招才及推廣活動	參與人數 400 人，經費約 43,000 元
協助中華民國觀光導遊協會導遊職訓講座教學	共 10 期，參與人數約 950 人
協助觀光局「106 年稀少語旅遊輔助人員訓練」茶講座教學	共 3 期，參與人數約 120 人
協辦大同盃全國創意茶食尚 - 茶藝競賽	參與人數約 200 人，經費約 16,000 元
協助「第 16 屆國際無我茶會」千人茶會	共 2 場，參與人數約 1,600 人，經費約 3,000 元
協辦「女史精英藝韻超詣邀請聯展」	參與人數約 200 人，經費約 50,000 元
協辦「2017 天福杯海峽兩岸名茶邀請賽」	參與人數約 1,000 人，經費約 449,000 元
參與活動人次共計	5,526 人次











8.4 公益天仁

天仁茗茶秉持企業回饋社會的精神，除了於每期檔期 DM 曝光公益訊息，邀請會員一同參與社會公益，2017 年更持續與家扶基金會、兒童福利聯盟、台灣基督教門諾會醫療財團法人及羅慧夫顱顏基金會合作。

春節檔期與「家扶基金會」共同關懷台灣清寒貧窮弱勢學童，家扶基金會每年約服務 5 萬名弱勢學童，希望在闔家團圓圍爐的春節之際，弱勢家庭也能享受天倫之樂，用愛串起每天的微笑；春茶與中秋檔期與「兒童福利聯盟」一同關懷台灣偏鄉弱勢學童及家庭，提供弱勢學童每學期經濟補助，協助生活、學習、文具等費用，減少家庭經濟負擔。總計募得約新台幣 231 仟元，讓孩子享有最基本的生活權利，並能無憂無慮的學習與成長。

最後，更於週年慶檔期擴大號召天仁會員一同參與「守護成長點亮未來」活動，會員捐贈累積紅利點數，天仁將點數轉成現金捐給「基督教門諾醫院」及「羅慧夫顱顏基金會」，在許多熱情會員的參與下，點數募集更逼近 175 萬點與去年同期 155 萬點相較之下成長 13%，更將這此點數轉化成捐贈現金，幫助門諾醫院投入「只要你長大」專案配合，捐贈款項將投入院內新生兒照護計畫，更新院內老舊醫療設備，及作為早產兒家庭輔導等相關項目經費；更一同幫助羅慧夫顱顏基金會投入「安心上學專案」資助顱顏患者就學，讓顱顏患者獲得更多資源快樂學習，傳遞這份來自天仁所有會員們的愛心。

年份	檔期	公益團體	活動辦法	成效
2017	春節	家扶基金會	單筆捐款滿 300 元，即贈手札本乙本	共募得 45,650 元
	春茶	兒童福利聯盟	捐款滿 800 元即贈「未來世界隨行杯」乙支。	共募集 100 筆，募得 114,800 元
	中秋	兒童福利聯盟	單筆捐款滿 600 元，即贈「愛地球收納袋」乙個	共募集 169 筆，募得 117,060 元
	週年慶	台灣基督教門諾會醫療財團法人	會員以 20 點為門檻 (5 點為單位) 捐贈點數，公司以 5 點換 1 元變現贈與合作公益團體	920,360 點，捐贈總額 184,300 元
		羅慧夫顱顏基金 會合作		828,100 點，捐贈總額 165,700 元

◆ 創辦人老宅風華再現 走進李氏家園 ～ 認識世界茶王「李瑞河」

天仁、天福茗茶創辦人李瑞河，畢生的心願是將舊居改建成歷史文化館，2016 年 6 月一座兼具展示、祭祖和接待功能的四合院，以嶄新的面貌重現昔日風采。

坐落在南投名間鄉松柏嶺的「李氏家園」共有三層，設有「民俗文物陳列館」、「李家史館」「天仁史館」等展館，落成啟用後，免費開放供遊客參觀

走進李氏家園，不僅可了解松柏嶺李氏家族的淵源，更能感受茶與人共同的淵源。



仿古臥室

重現創辦人出生的臥室，裡頭的花鳥床可是他曾經睡過的床喔！



民俗文物陳列室

踏進陳列室，彷彿走進了時光隧道，裡頭有著蒐羅多年的早期古物，來趟懷舊之旅吧～



照壁、天仁亭

李氏家園對面，創辦人特地請設計師和工匠雕刻了一塊「唐山過台灣」的照壁。
旁邊天仁亭柱子上刻寫着創辦人的詩：「唐山過台灣，篳路辟新天。百年傳薪火，數代系茶園。花甲再創業，芳香報故園」

阿嬤講故事

廣場裡有座雕像重現早期阿嬤講故事的和樂氣氛。創辦人說：小時候，家裡有人患頭疼，阿嬤總是會煮一壺茶放在屋後的龍眼樹下，為路人奉茶，也為家人積德祈福。創辦人也將此精神帶入天仁，相信大家走進天仁，總是會看到店員熱情的奉茶。

阿嬤講故事

玖 . 附錄

9.1 GRI 準則索引對照表

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
GRI 102：一般揭露 2016				
102-1	組織名稱	2.1 天仁介紹	12	2017 年無銷售爭議之產品
102-2	活動、品牌、產品與服務	2.3 產品簡介 6.1 天仁產品與品牌	15 52	
102-3	總部位置	2.1 天仁介紹	12	
102-4	營運據點	2.1 天仁介紹	12	
102-5	所有權與法律形式	2.1 天仁介紹	12	
102-6	提供服務的市場	2.3 產品簡介	15	
102-7	組織規模	2.1 天仁介紹 2.2 營運績效	12 14	
102-8	員工與其他工作者的資訊	7.1 人力資源管理	66	
102-9	供應鏈	5.1 天仁永續茶業	42	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變			2017 年並無重大改變
102-11	預警原則或方針	3.3 公司治理	26	
102-12	外部倡議			無簽署相關倡議
102-13	公協會的會員資格	4.4 天仁之外部組織參與	39	
102-14	決策者的聲明	1.2 天仁永續之聲	7	
102-16	價值、原則、標準及行為規範	2.4 天仁核心理念與價值 3.3 公司治理	18 26	
重大性議題：公司治理				
102-18	治理結構	3.2 組織架構 3.3 公司治理	22 26	
102-40	利害關係人團體	4.2 與利害關係人溝通之方式	38	
102-41	團體協約	7.1 人力資源管理	64	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	4.1 利害關係人關注議題鑑別過程	30	

表格接續下頁

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
102-43	與利害關係人溝通的方針	4.2 與利害關係人溝通之方式	38	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	4.2 與利害關係人溝通之方式	38	
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.4 範疇與來源	9	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	4.1 利害關係人關注議題鑑別過程	30	
102-47	重大主題表列	4.1 利害關係人關注議題鑑別過程	30	
102-48	資訊重編	1.3 編輯過程	9	無重編資訊
102-49	報導改變	4.1 利害關係人關注議題鑑別過程	30	
102-50	報導期間	1.4 範疇與來源	9	
102-51	上一次報告書的日期	1.4 範疇與來源	9	
102-52	報導週期	1.4 範疇與來源	9	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1.6 報告製作單位	9	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	1.3 編輯過程	9	
102-55	GRI 內容索引	附錄 9.1	90	
102-56	外部保證 / 確信	附錄 9.4	98	
GRI 103：管理方針 2016				
103-1	解釋重大主題及其邊界	4.1 利害關係人關注議題鑑別過程	30	
103-2	管理方針及其要素	4.1 利害關係人關注議題鑑別過程	30	
103-3	管理方針的評估	4.1 利害關係人關注議題鑑別過程	30	
GRI 200：特定主題揭露 - 經濟 2016				
重大性議題：經濟績效				
201 經濟績效				

表格接續下頁

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2 營運績效	14	
重大性議題：市場地位				
202 市場地位				
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	7.2 薪酬福利	71	
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	7.1 人力資源管理	64	
重大性議題：採購實務				
204 採購實務				
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	5.1 天仁永續茶業	42	
205 反貪腐				
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	3.3 公司治理	27	2017 年無相關情事發生
GRI 300：特定主題揭露 - 環境 2016				
重大性議題：原物料管理				
301 物料				
301-1	所用物料的重量或體積	5.1 天仁永續茶業	43	
重大性議題：能源管理				
302 能源				
302-1	組織內部的能源消耗量	5.3 節能環保綠色企業	46	
重大性議題：法規遵循				
307 有關環境保護的法規遵循				
307-1	違反環保法規			2017 年無任何違法之情事
419 社會經濟法規遵循				
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定			2017 年無任何違法之情事
GRI 400：特定主題揭露 - 社會 2016				
重大性議題：勞僱關係				
401 勞雇關係				

表格接續下頁

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
401-1	新進員工和離職員工	7.1 人力資源管理	67	
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	7.2 薪酬福利	70	
401-3	育嬰假	7.1 人力資源管理	68	
402 勞 / 資關係				
402-1	關於營運變化的最短預告期	7.1 人力資源管理	64	
重大性議題：職業健康與安全				
403 職業安全衛生				
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	7.1 人力資源管理	64	天仁雖尚無正式之「安全衛生委員會」組織，但仍以「勞資會議」代為溝通員工健康與安全衛生的議題
403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	7.1 人力資源管理	69	
403-3	高職業疾病發生率與高職業風險的工作者			本公司無此類型之職務工作需要評估，2017 年無此情事
403-4	工會正式協定涵蓋的健康與安全相關議題	7.1 人力資源管理	64	天仁雖尚無工會組織，但仍以「勞資會議」代為溝通員工健康與安全衛生的議題
重大性議題：訓練與教育				
404 訓練與教育				
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	7.3 職涯發展	76	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	7.2 薪酬福利	71-73	
重大性議題：員工關懷				
406 不歧視				
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	7.1 人力資源管理	64	2017 年未有員工歧視事件
407 結社自由與團體協商				
407-1	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	7.1 人力資源管理	64	2017 年未有可能違反或具有重大風險之結社自由或團體協商情事

表格接續下頁

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
408 童工				
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	7.1 人力資源管理	64	2017 年未有進用童工之情事
409 強迫或強制勞動				
409-1	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	7.1 人力資源管理	64	2017 年未有強迫勞動之情事
重大性議題：客戶健康與安全				
416 顧客健康與安全				
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	6.2 食品安全	54	2017 年無任何違法之情事
重大性議題：產品的服務與標示				
417 行銷與標示				
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	6.2 食品安全	54	2017 年無任何違法之情事
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件			2017 年無任何違法之情事
418 客戶隱私				
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	6.3 客戶滿意	60	2017 年無侵犯客戶隱私之情事
GRI 特定行業別揭露 - 食品業				
FP3	因為產業糾紛、罷工、停廠而造成工作時間損失的比例			2017 年無發生任何相關情事
重大性議題：健康且可負擔的食品				
FP4	可促進健康生活方式、預防慢性疾病、取得健康營養以及負擔的起的食物、增進社區福祉的任何計畫與實際行動	6.1 天仁產品與品牌	52	
FP4	可促進健康生活方式、預防慢性疾病、取得健康營養以及負擔的起的食物、增進社區福祉的任何計畫與實際行動	6.2 食品安全	54	
FP4	可促進健康生活方式、預防慢性疾病、取得健康營養以及負擔的起的食物、增進社區福祉的任何計畫與實際行動	8.1 台灣式茶文化	80	
FP4	可促進健康生活方式、預防慢性疾病、取得健康營養以及負擔的起的食物、增進社區福祉的任何計畫與實際行動	8.3 天仁茶藝文化基金會	84	

表格接續下頁

揭露項目		對應章節	頁碼	說明
FP4	可促進健康生活方式、預防慢性疾病、取得健康營養以及負擔的起的食物、增進社區福祉的任何計畫與實際行動	8.4 公益天仁	86	
FP5	經獨立第三方驗證符合國際認證之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比	5.2 茶葉製程管理	44	
FP6	依產品類別，減少飽和脂肪、反式脂肪、鈉含量和添加糖的消費品之總銷售量百分比	6.1 天仁產品與品牌	52	
FP7	每一項產品種類，消費品總銷售量中包含增加營養成分的 ex: 纖維、維生素、礦物質、植物化學物質或功能性食品添加劑的比例	6.1 天仁產品與品牌	52	
FP8	超過法定要求，和顧客溝通成分與營養資訊的政策與做法			皆依法規規定

9.2 全球盟約對照表

類別	十項原則	報告書相關章節	頁碼
人權	在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權	7.1 人力資源管理	64
	企業應確保公司內部不違反人權		
勞工部分	保障勞工結社之自由，並有效承認集體談判的權利	7.1 人力資源管理	64
	消逆所有型式強迫性的勞力		
	有效廢除童工		
	消逆雇用及職業上的歧視		
環境部分	支持採用採取預防性措施面對環境挑戰	伍、天仁之煮 - 友善製程與環保	42
	採取善盡更多的企業環境責任之作法		
	鼓勵研發及擴散環保化科技		
反貪腐	企業應努力反對一切形式之腐敗，包含敲詐及賄賂	3.3 公司治理	26

9.3 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

要求項目	對應章節	頁碼	註解
為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度方面進行之評估與改進及所影響之主要產品類別與百分比	5.2 茶葉製程管理 6.2 食品安全	45 55	
上市公司應遵循之食品安全衛生管理相關法規，及上市公司違反上述法規之事件類別與次數	6.2 食品安全	96	相關主要遵循法規如下，2017 年皆無違反法規之情事 ●農藥殘留容許量標準 ●食品安全衛生管理法 ●食品安全衛生管理法施行細則 ●食品良好衛生規範準則 ●食品添加物使用範圍及限量暨規格標準 ●各項食品標示相關規定，重要項目如下 a. 商品標示法 b. 宣稱含果蔬汁之市售包裝飲料標示規定 c. 得免營養標示之包裝食品規定 d. 進口貨物原產地認定標準 e. 包裝食品宣稱為素食之標示規定 f. 散裝食品標示相關規定 g. 食品標示宣傳或廣告詞句涉及誇張易生誤解或醫療效能之認定基準 h. 食品品名標示規範彙整 i. 食品過敏原標示規定 j. 包裝食品營養標示應遵行事項 k. 連鎖飲料便利商店及速食業之現場調製飲料標示規定
上市公司採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比	6.1 天仁產品與品牌	52	
經獨立第三方驗證符合國際認可之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比	5.2 茶葉製程管理	45	

要求項目	對應章節	頁碼	註解
上市公司對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果	6.2 食品安全	58-59	
上市公司依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比	6.2 食品安全	58	
上市公司依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比	6.2 食品安全	54-56	

9.4 會計師確信報告書



安永聯合會計師事務所
11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.
Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/taiwan

會計師獨立確信報告

天仁茶業股份有限公司　公鑒

一、 確信範圍

本事務所接受天仁茶業股份有限公司（以下簡稱天仁公司）之委任，對 2017 年度企業社會責任報告書中所選定之永續績效資訊進行有限確信並出具報告。

有關天仁公司所選定之標的資訊及其適用基準，詳附件一。

管理階層責任
天仁公司管理階層應依據適當之基準編製2017年度企業社會責任報告書，參考全球永續性標準理事會(Global Sustainability Standards Board, GSSB)發布之GRI準則(GRI Standards)，並應設計、執行及維護與報告編製相關之內部控制，以蒐集並揭露報告書內容。

本事務所責任
本事務所係依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作。

二、 確信工作

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，所取得之確信程度明顯低於合理確信案件。為取得有限確信，本事務所於決定確信程序之性質及範圍時曾考量天仁公司內部控制之有效性，但目的並非對天仁公司內部控制之有效性表示意見。

為作成有限確信之結論，本事務所已執行下列工作：

- 與天仁公司之管理階層及員工進行訪談，以瞭解天仁公司履行企業社會責任之整體情況，以及報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解天仁公司之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及天仁公司如何回應該等期望與需求；



- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀天仁公司之企業社會責任報告書，確認其與本事務所取得關於企業社會責任整體履行情況之瞭解一致。

三、 先天限制

因企業社會責任報告中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，且任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

四、 品質管制與獨立性

本事務所遵循審計準則公報第四十六號會計師事務所之品質管制之規範，建立並維護完備之品質管制制度，包含遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。本所亦遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

五、 結論

依據本事務所執行之程序及所獲取之證據，未發現天仁公司所選定之永續績效資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。且本事務所未發現天仁公司2017 年度企業社會責任報告書有未依據 GRI 準則(GRI Standards)核心選項編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：蕭翠慧

民國一〇七年八月三日

附件一：

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明
1	符合性確信		天仁揭露 2017 年度企業社會責任報告書係依據全球永續性標準理事會(Global Sustainability Standards Board, GSSB)發布之 GRI 準則(GRI Standards)之核心選項編製	GRI 準則(GRI Standards)核心選項	
2	45	茶葉製程管理	本公司為維護生產過程的品質，每年針對各大國際認證項目：ISO9001、HACCP、FSSC22000(2016 年驗證通過)體系是否有效執行進行續評或複評；而茶葉佔所有產品之銷售百分比，於 2017 年為 48.83%	2017 年間依據通過各大國際認證項目之茶葉總銷貨收入除以全年度營業收入計算得出之比率	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第一目之應加強揭露績效指標
3	55	食品安全	茶葉農藥殘留委由 SGS 檢驗：原料逐批檢驗 801 件，產品抽驗 26 件，總計 827 件	2017 年間茶葉農藥殘留委由 SGS 檢驗之總件數	
4	55	食品安全	餐飲原料、產品委 SGS 檢驗：186 件	2017 年間餐飲原料、產品委由 SGS 檢驗之總件數	
5	96	食品安全	相關主要遵循法規如下，2017 年皆無違反法規之情事 ● 農藥殘留容許量標準 ● 食品安全衛生管理法 ● 食品安全衛生管理法施行細則 ● 食品良好衛生規範準則 ● 食品添加物使用範圍及限量暨規格標準	2017 年間查詢食品藥物管理署食品藥物消費者知識服務網查詢系統之網址	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第二目之應加強揭露績效指標

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明
			● 各項食品標示相關規定，重要項目如下 a. 商品標示法 b. 宣稱含果蔬汁之市售包裝飲料標示規定 c. 得免營養標示之包裝食品規定 d. 進口貨物原產地認定標準 e. 包裝食品宣稱為素食之標示規定 f. 散裝食品標示相關規定 g. 食品標示宣傳或廣告詞句涉及誇張易生誤解或醫療效能之認定基準 h. 食品品名標示規範彙整 i. 食品過敏原標示規定 j. 包裝食品營養標示應遵行事項 k. 連鎖飲料便利商店及速食業之現場調製飲料標示規定		
6	52	天仁產品與品牌	2017 年對統喜企業採購紅茶茶干，符合雨林聯盟認證之商品金額為新台幣 3,021,001 元，佔紅茶茶干採購金額 11.68%、茶干(含茶葉成品)採購金額 1.04%，總採購金額 0.41%	2017 年度符合雨林聯盟認證之採購金額分別除以總紅茶茶干金額、總茶干金額及全年度總採購金額計算分別得出之比率	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第三目之應加強揭露績效指標

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明
7	45	茶葉製程管理	本公司所販售的茶葉商品，100%由通過國際驗證(ISO9001、FSSC22000與HACCP)之廠房所生產	比率係依據販售的茶葉商品皆由通過國際驗證之廠房所生產，即為100%	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第四目之應加強揭露績效指標
8	58-59	食品安全	2017年度現場查核家數A：105家，2017年度稽核供應商家數B：292家，2017年總供應商家數C：305家，現場查核佔稽核供應商比率A/B：35.96%，現場查核佔總供應商比率A/C：34.43% 現場稽核項目： 1. 現場環境查核(依食品安全相關法規設計訪廠查核表) 2. 往來原物料檢驗報告 3. 該供應商食品安全衛生相關認證(是否定期更新)	2017年度評鑑人員依據參照食品安全相關法規設計訪廠查核表執行現場查核之家數總和及依據執行現場查核家數除以稽核供應商及總供應商家數之稽核比率	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第五目之應加強揭露績效指標
9	58	食品安全	依據「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」實行產品溯源與追蹤管理：工廠生產的完整包裝產品皆可依據產品批號追蹤溯源；2017年度可溯源產品之營業額百分比：茶葉48.83%；茶具及其他7.48%，合計56.31%	2017年依據「食品及其相關產品追溯追蹤系統管理辦法」建置食品追蹤系統之各產品別銷貨收入除以全年度營業收入計算得出之比率	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第六目之應加強揭露績效指標

編號	頁次	內文標題	標的資訊	適用基準	其他說明
10	55	食品安全	餐飲原料、產品由實驗室內部自檢：1,735件	依據「食品安全衛生管理辦法」設立食品安全實驗室執行內部自檢之總件數	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第七目之應加強揭露績效指標
11	56	食品安全	食品安全實驗室2017年度自檢測試合格率： 一、冰塊、生飲水、自製優酪、飲品：831件 1. 冰塊：97.4% 2. 生飲水：98.5% 3. 自製優酪：81.8% 4. 飲品：82.6% 二、原物料及其他產品檢驗：816件 1. 原料：99.8% 2. 半成品：96.7% 3. 粗食及餐點產品：95.7% 4. 製茶總廠原料：100% 三、茶食檢驗：88件 茶食100%	2017年間由食品安全實驗室執行檢測各項目之總件數與其合格率之結果，及依據各項目自檢合格件數除以各項目之自檢總件數為合格率	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第七目之應加強揭露績效指標
12	55	食品安全	本公司自設實驗室與食品安全管理室共用人力及全部設備，2017年實際費用支出新台幣4,359仟元，占母公司營業收入淨額2,120,703仟元的0.21%。	2017年度統計實驗室與食品安全管理室共用人力及全部設備之實際費用金額除以全年度營業收入計算得出之比率	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第七目之應加強揭露績效指標